

مهارات
الاتصال و التعلم

أ. باسل محمد صوان
محاضر مهارات الاتصال والتعلم
جامعة المجمعة


mohamed khatab



مهارات
الاتصال و التعلم

371,1022

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية (2013/9/3520)

المؤلف: باسل محمد صوان

الكتاب: مهارات الاتصال والتعلم

الواصفات: مهارات الاتصال - التعلم - التدريس

لا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أو الناشر

ISBN:978-9957-16-854-4

الطبعة الأولى 2014م - 1435هـ



أسسها خالد محمود جابر حيف عام 1984 عمان - الأردن

Est. Khaled M. Jaber Haif 1984 Amman - Jordan

المركز الرئيسي

عمان - وسط البلد - قرب الجامع الحسيني - سوق البتراء - عمارة الحجيري - رقم 3 د

هاتف: 4646361 6 (962 +) فاكس: 4610291 6 (962 +) ص.ب 1532 عمان 11118 الأردن

فرع الجامعة

عمان - شارع الملكة رانيا العبد الله (الجامعة سابقاً) - مقابل بوابة العلوم - مجمع عربيات التجاري - رقم 261

هاتف: 5341929 6 (962 +) فاكس: 5344929 6 (962 +) ص.ب 20412 عمان 11118 الأردن

Website: www.daralthaqafa.com e-mail: info@daralthaqafa.com

Main Center

Amman - Downtown - Near Hussayni Mosque - Petra Market - Hujairi Building - No. 3 d

Tel.: (+962) 6 4646361 - Fax: (+962) 6 4610291 - P.O.Box: 1532 Amman 11118 Jordan

University Branch

Amman - Queen Rania Al-Abdallah str. - Front Science College gate - Arabiyat Complex - No. 261

Tel.: (+962) 6 5341929 - Fax: (+962) 6 5344929 - P.O.Box: 20412 Amman 11118 Jordan

Dar Al-Thaqafa For Publishing & Distributing

الثقافة للتصميم والإخراج

مهــــارات
الاتصـــال و التعلـــم

أ. باســل محمــد صــوان
محاضر مهارات الاتصال والتعلم
جامعـــة المجمعـــة



1435هـ-2014م

الإهـــــــداء

الى ابـــي وأمـــي الحبيبيـــن ..... أهـــدي هـــذا الـــكتاب

الى من تعبت وسهرت معي ... الى زوجتي الغالية .... أهدي هذا الكتاب

الى مهجتا قلبي ..... ابنتاي ميار و مايا ..... أهـــدي هذا الكتاب

الى طـــــــلابي الاحباء ..... أهـــــدي هذا الكتاب

الى أصدقائي و أحبائي ..... أهدي هذا الكتاب

سـائلاً المـولى عـز وجل أن يكون هـذا العمل فـي ميزان حسـناتي

اللهـــم أمـــين

المؤلف

المقـــــدمـــة

الحمد لله رب العالمين، و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد ...

أبنائنا و بناتنا الأعزاء:

تعتبر مهارات الإتصال و التواصل من أكثر المواضيع أهمية و تعقيدا لعلاقتها المباشرة بالكثير من العلوم المتداخلة الأخرى مثل علم الإجتماع و علم النفس و علم الإدارة و علم التربية، و أيضا علوم الحاسبات و نظم المعلومات المحوسبة و نظم المعلومات الإدارية و إدارة النظم و تحليلها و كيفية ربط قواعد البيانات فيها، حيث يلعب العنصر البشري الدور الكبير في كيفية تصميمها وتنظيمها و تحديد العلاقات فيها بما ينسق ويتناسب مع طبيعة العلاقات البشرية داخل المنظمة الواحدة .

إذا ما أمعنا النظر مليا في مجريات حياتنا بنظرة شمولية نجد أنها تعتمد على مفهوم الإتصال و التواصل بشكل أساسي، سواء أكان ذلك من خلال طريقة تواصل الشخص مع خالقه (التواصل مع الله) أو مع نفسه (التواصل مع الذات) أو طريقة تواصله مع الآخرين و المجتمع.
ومن هذا المنطلق جاء هذا المقرر معينا لكم لخوض تجربة الحياة الأكاديمية و المهنية و الإجتماعية لما فيه من مهارات و معارف و إتجاهات مهمة و مفيدة، و إننا على ثقة تامة بأن تفاعلكم الإيجابي مع مدرب المقرر سيترك الأثر الكبير لديكم في صقل شخصيتكم وتحضيركم بالشكل الصحيح للمستقبل.

و مما لا شك فيه أن التنمية الشبابية المجتمعية تفرض علينا دائماً زيادة إيماننا وثقتنا بكم لأنكم تتطورون داخل مجتمعكم الذي تعيشون فيه، لهذا الجميع ينظر إليكم كشركاء متساوون في بناء مجتمع صحي، و نتعامل معكم كموارد قيمة في تحديد القضايا الهامة والحاسمة، و في تطوير الحلول بما يعود بالفائدة على الشباب و الراشدين و المجتمع و من ثم الأمة بأكملها.

وفقكم الله لما فيه خير هذه الأمة وسدد على طريق الخير خطاكم بعون الله و توفيقه

المؤلف

أ. باسل محمد صوان

جامعة الجمعة

فلســـفة المــقــرر

يستهدف هذا المقرر الشباب بالدرجة الأولى للنهوض بالمجتمع بإذن الله، و الذي نتمنى أن يكون له الأثر الكبير في نفوسهم، و الذين هم بناة المستقبل و قادته، من خلال رفع كفاياتهم من مهارات و معارف و إتجاهات، حيث يؤكد المقرر على ضرورة مشاركة الشباب في نشاطات فاعلة إيجابية لبناء قدراتهم لتفعيل دورهم في صناعة القرار، و بناء قنوات إتصال بينهم من مختلف المناطق و الخبرات الإجتماعية.

و من الركائز الأساسية التي تقوم عليها فلسفة هذا المقرر هي تمكين مبادئ الإقتصاد المعرفي في المجتمع المحلي، حيث تم التركيز على عامل المعرفة الذي يطبق فيه المتعلم ما تعلمه في خدمة مجتمعه و وطنه لتحقيق الفائدة القصوى من معرفته لبناء إقتصاد أمته، و يكون ذلك من خلال تدريب الشباب و تزويدهم بالمهارات الحياتية و الإجتماعية و المهنية و الوجدانية و ترسيخ قيم المواطنة و المسؤولية الإجتماعية و مهارات التعلم، و دعم المجتمع المحلي من خلال ربط المصادر المتاحة بالإحتياجات، و توجيه المجتمع المحلي لرؤية الشباب بمنظور إيجابي لتحسين أداء مؤسساته.

و يؤكد هذا المقرر على إيماننا العميق بأهمية الشباب و قدراتهم العالية على تحقيق تغيير إيجابي ملموس في المجتمعات المحلية، ليكونوا محركا فاعلا للتغيير الإيجابي و التقدم كونهم فرسان التغيير في المستقبل القريب، من خلال تعزيز روح الإبتكار و التعاون و العمل المشترك و فتح قنوات الحوار بين الشباب السعودي و الشباب العربي.

و من هذا المنطلق تم الإعتماد على أسلوب التدريب بالدرجة الأولى في بناء المقرر لأنه أكثر إقناعاً للطالب من الأسلوب النظري، حيث أنه يجمع بين الأسلوب النظري و المشاغل العملية التي توفر للطالب الفرصة العملية لتطبيق ما يتعلمه داخل قاعة التدريس، و إعطاءه تغذية راجعة من قبل المدرب لتجويد العملية التعليمية التعلمية، والتأمل بممارساته لتنمية سلوكه، حيث تم إنتاج المادة الدراسية على شكل حقيبة تدريبية محوسبة مزودة بكل ما يحتاجه مدرب المقرر من ملفات فيديو و بطاقات و عروض تقديمية و دليل تدريبي و مرفقات تدريبية بالإضافة إلى الكتاب ليكون مرجعا له و لطلابه، و تركز المادة على تنمية كفايات الطالب من مهارات و معارف و اتجاهات بأسلوب ممتع وشيق يعتمد على التطبيق العملي، من خلال أنشطة متنوعة و غنية تراعي النظريات التربوية و أساليب التعلم و التدريب الحديثة، حيث تم إنتاج الكتاب والحقيبة التدريبية بالإعتماد على نظرية كولب لأنماط التعلم Kolb's learning styles Theory.

و يأخذ المقرر بعين الإعتبار عنصر الإستمرارية من خلال خلق مجتمع تعلم و عمل، و يبرز ذلك جلياً من خلال الأنشطة المعدة و مشروع المادة و الواجبات الذاتية، التي تتيح للطالب مشاركة معرفته و خبراته مع زملائه، حيث يكون الطالب مرشدا لزميله من خلال نقل معارفه له و مساندة زملائه الأخرين للعمل معا لتحقيق أهدافهم التي يسعون إليها سوية في البيئة الجامعية.

المؤلف

أ. باسل محمد صوان

جامعة المجمعة

رؤيـــــة المـــقـــرر

تنشئة شباب متمسك بعقيدته، منتم لوطنه و أمته، متحل بروح المسؤولية و مهارات الإتصال و التعلم، فعال في جامعته، مشارك في نشاطات مؤسسات مجتمعه المدني، متسلح بمهارات الحياة الأساسية ، قادر على المنافسة و الإنتاج بما يعزز و يدعم ذلك مبادئ الإقتصاد المعرفي.

الأهـــداف العـــامة للـــمقرر

تعزيز كفايات طلبة السنة التحضيرية في التعامل مع الأفراد، و بما ينعكس ذلك على طريقة تواصلهم و تفاعلهم وأدائهم بشكل إيجابي.

زيادة مشاركة الطلبة في نشاطات الجامعة و مؤسسات المجتمع المدني، من مدارس و أندية و منتديات و مراكز أمن و دفاع مدني من أجل مستقبل أفضل يخدم المجتمع المحلي و ينشر ثقافة الإبداع و الوعي الشبابي.

إعداد مشاريع على مستوى الجامعة و المستوى المحلي و زيادة مشاركة الطلبة فيها.

تمكين الطلبة و تزويدهم بالمهارات الحياتية الأساسية اللازمة و المطلوبة في سوق العمل ليصبحوا قادرين على المنافسة.

ترسيخ ثقافة البحث و التعلم الذاتي لدى الطلبة و تهيئة المجتمع المحلي لتبنّي الممارسات النموذجية لديهم في مجالات التنمية.

تقديم الدعم و التوجيه للطلبة من خلال توفير علاقات سديدة مع بعض الأفراد و خاصة المدرب و التي توفر لهم و بشكل مستمر الدعم المعنوي و توجههم و تساعدهم في الحصول على فرص و خدمات جديدة.

تسليح الطلبة بالمهارات الإجتماعية اللازمة لهم لحل مشاكلهم و التغلب عليها بسهولة و يسر.

الأهداف الخاصة للمقرر

يتوقع من الطالب/ الطالبة بعد الإنتهاء من دراسة المقرر أن يكون قادراً على:

- تحسين مهارات الإتصال و التواصل في التعامل مع الآخرين.
- معرفة نمط الإتصال الذي يتميز به و تحسينه.
- مراعاة آداب الإتصال عند التعامل مع الآخرين.
- تجنب معيقات الإتصال و إيجاد حلول لها من أجل فتح قنوات اتصال جديدة.
- توظيف آداب الإتصال في التعامل مع المسؤول و عضو هيئة التدريس.
- تفعيل مهارات الرسالة الكتابية في التواصل مع الآخرين.
- تطبيق مهارات إرسال و إستقبال التغذية الراجعة في التواصل مع الآخرين.
- الإستماع الفعال للآخرين.
- التحدث الفعال مع الآخرين.
- بناء عرض تقديمي ناجح .
- تمثل مفهوم الوعي الذاتي و عكسه على أرض الواقع.
- معرفة نوع ذاته و تطويرها.
- تبني مهارات الثقة بالنفس و تقدير الذات بشكل متوازن.
- ضبط النفس عند حدوث خلاف مع الآخر.
- تفعيل مهارات إدارة الغضب عند حدوث خلاف مع الآخر.
- إدراة الوقت و توظيف إستراتيجياته بشكل فاعل.
- ممارسة مهارات الإنترنت و تطبيقاته في عملية تعلمه و تواصله.
- تحسين مهارة العمل ضمن فريق و التعاون مع الآخرين.
- توظيف مهارات القراءة و الاستذكار في عملية تعلمه.
- بناء سيرته الذاتية بشكل صحيح.

إجراء مقابلة وظيفية بشكل إحترافي.

آليـــة الـــتقـــييم فـــي المـــقـــرر

عزيزي الطالب/ الطالبة، الوصف التالي يبين آلية التقييم المعتمدة في المقرر و توزيـع الدرجات على كل جانب ، و أدوات التقويم المعتمدة :

مجال التقييم	أداة التقييم	توزيع الدرجات
	الإختبارات	
إختبار المنتصف	إختبار نظري	٢٠ درجة
الإختبار النهائي	إختبار نظري	٤٠ درجة
	التقييم الأدائي	
	مهمات التعلم الذاتي	
مهمة التعلم الذاتي الأولى	سلم تقدير لفظي	٥ درجات
مهمة التعلم الذاتي الثانية	سلم تقدير لفظي	٥ درجات
مهمة التعلم الذاتي الثالثة	سلم تقدير لفظي	٥ درجات
العمل الجماعي خلال الورشات	الملاحظة و لمقابلة الشخصية	١٠ درجات
مشروع المادة	الملاحظة و المقابلة الشخصية	١٥ درجة
المجموع		**١٠٠ درجة**

فـــــهــــرس المــحــتويــــات

٥	**مهارات الإستماع**	- مفهوم مهارات الإستماع. - معيقات الإستماع الفعال. - المستويات الأربعة للإستماع. - مهارة الإنصات.	- مهارة الإستماع الفعال. - مهارة الإنصات. - مهارة تجنب معيقات الإستماع الفعال. - مهارة مراعاة مستويات الإستماع. - مهارة التفريق بين الإستماع و الإنصات.	٥٠
٦	**مهارات التحدث**	- مفهوم مهارة التحدث. - تحسين مهارة التحدث. - مهارة إعداد العرض التقديمي.	- مهارة التحدث. - مهارة الإقناع في الحديث. - مهارة إعداد العرض التقديمي.	٥٩
٧	**الوعي الذاتي**	- مفهوم الذات. - مفهوم الوعي الذاتي. - أنواع الذات. - نافذة جوهاري. - أنماط التعلم.	- مهارة فهم الذات. - مهارة الإتصال مع الذات و معرفة نوعها. - مهارة معرفة نمط التعلم.	٧٠
٨	**الثقة بالنفس**	- مفهوم الثقة بالنفس. - أهمية الثقة بالنفس. - أنواع الثقة بالنفس . - مقومات بناء الثقة بالنفس. - تقدير الذات و تحسينها.	- مهارة بناء الثقة بالنفس. - مهارة معالجة ضعف الثقة بالنفس. - مهارة تقدير الذات.	٧٩
٩	**إدارة الغضب**	- مفهوم الغضب. - مسببات الغضب. - الآثار الناجمة عن الغضب. -العوامل التي تقلل و تزيد من حدة الغضب. - نموذج التعبير عن الغضب.	- مهارة إدارة الغضب. - مهارة الإنضباط الذاتي.	٩١
١٠	**إدارة الوقت**	- مفهوم إدارة الوقت. - استراتيجيات إدارة الأهداف - استراتيجيات إدارة الوقت. - مهارات إدارة الوقت	- مهارة إدارة الوقت . - مهارة إدارة الأهداف.	١٠١

١١	**مهارات الإنترنت**	- مفهوم الإنترنت و أهميته. - تطبيقات الإنترنت. - محركات البحث. - البريد الإلكتروني. - الفيسبوك.	- مهارة البحث في الإنترنت. - مهارة إرسال واستقبال البريد الإلكتروني. - مهارة استخدام الفيسبوك.	١١٥
12	**العمل ضمن فريق الفريق**	- مفهوم الفريق. - الفرق بين الفريق و المجموعة. - ايجابيات العمل ضمن فريق. - مراحل بناء الفريق.	- مهارة العمل ضمن فريق بفعالية. - مهارة بناء الفريق.	١٢٩
١٣	**القراءة و الإستذكار**	- مفهوم القراءة. - أنواع القراءة. - المرونة في القراءة.. - وضع خطة للقراءة. - مفهوم الإستذكار. - خطوات القراءة الجادة. - طرق الإستذكار. - نصائح الإستذكار.	- مهارة القراءة. - مهارة الإستذكار.	١٣٧
١٤	**المهارات المهنية**	- مفهوم المهارات المهنية. - السيرة الذاتية C.V . - المقابلة الوظيفية Interview.	- مهارة كتابة السيرة الذاتية. - مهارة إجراء المقابلة الوظيفية.	١٤٧

ورشة العمل الأولى

مقدمة في مهارات الإتصال

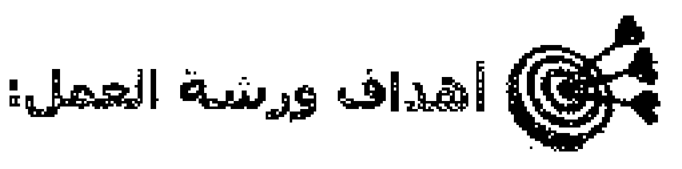
Introduction To Communication Skills



ورشة العمل الأولى

مقدمة في مهارات الإتصال

Introduction To Communication Skills



أهداف ورشة العمل:

يتوقع من الطالب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. تعريف مفهوم الإتصال.
٢. استخلاص أهمية مهارات الإتصال.
٣. تحديد عناصر الإتصال.
٤. استنتاج أنماط الإتصال الرئيسية.
٥. توضيح كيفية التعامل مع أنماط الإتصال .
٦. استنتاج الطرق التي تنمي الإتصال.
٧. توظيف مهارات الإتصال في حياته.

يقوم المدرب في بداية ورشة العمل الأولى بتوضيح رؤية المقرر، و أهدافه العامة و الخاصة، وفلسفة المقرر للطلاب، كذلك يقوم المدرب بتوضيح آلية التقويم و كيفية احتساب الدرجات، و اعطاء فكرة مبسطة عن مشروع المقرر.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: مفهوم الإتصال والتواصل.
ثانياً: أهمية الإتصال.
ثالثاً: عناصر الإتصال.
رابعاً: أنماط الإتصال.



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب تأمل في المعلومات الآتية وبين أهمية التواصل في حياتنا:

- **أثبتت الدراسات أن ٨٥ % من النجاح يعزى إلى مهارات التواصل و ١٥ % منه فقط يعزى إلى إتقان مهارات العمل.**

د. تاعوينات علي_ التواصل و التفاعل_ ٢٠٠٩

- **يساعد التواصل على معرفة الأحداث الجارية في العالم لحظة وقوعها أو فورًا بعد حدوثها .**

محمد محمود الحيلة_ ٢٠٠٠

- **(١٠ %) من بين كل (٤٠٠٠) شخص يفقدون وظائفهم سنويا بسبب نقص الكفايات المهنية المرتبطة بعملهم بينما (٩٠) منهم يفقدون أعمالهم بسبب عدم قدرتهم على التواصل الناجح مع الآخرين.**

مؤسسة كارنيجي ٢٠٠٠



سؤال مهم ...

هل حدث أن قابلت شخصاً لم تستطع التواصل معه؟
شخصاً ولسبب ما يتخذ موقفاً عدوانياً من طريقتك بحيث لا يترك مجالاً للتواصل...
ما السبب وراء ذلك؟

أولا: مفهوم الإتصال Communication Definition

ما هو الإتصال؟
و ما الفرق بين الإتصال و التواصل؟
إن أصل كلمة الإتصال Communication يرجع إلى جذر الكلمة اللاتينية Communis و التي تعني باللغة الإنجليزية Common و هي الشيء المشترك، و في اللغة الفرنسية كلمة Communique تعني البلاغ الرسمي أو البيان الحكومي.
و تعددت مفاهيم الإتصال بين الباحثين و المؤلفين و المفكرين بسبب تعدد المدارس العلمية و الإدارية و الزاوية التي يتناول منها الباحث المفهوم، نذكر بعضا منها على سبيل الذكر و ليس الحصر حيث يرى درويش أن الإتصال هو " عملية يشترك فيها الناس في المعلومات و الأفكار و المشاعر و لا تحتوى فقط على الكلمات المنطوقة أو المكتوبة و إنما تحتوي أيضا على لغة الجسم و السلوك الشخصي و الأسلوب و البيئة الفسيولوجية أو أي شيء يضيف لمعنى الرسالة " ... (درويش، مقدمة إلى علم الإتصال).

و عرف الكاتب ديفيد بيرلو الإتصال " هو السلوك الإتصالي الذي يهدف إلى الحصول على استجابة معينة من شخص ما" ... (David perlo, The process of communication)، كما عرفت مروة و الوقيان الإتصال بأنه عملية يقوم بها طرف أول (مرسل) بإرسال رسالة إلى طرف مقابل (مستقبل) بما يؤدي إلى إحداث أثر معين على متلقي الرسالة ... (د.مروة و الوقيان، السر في اتصالك).

و يعرف أندرسون الإتصال بأنه النقل والإستلام مع الفهم للخواطر و التعليمات و المعلومات بينما يراه نجرو بأنه العملية التي تجعل أفكار الشخص و مشاعره معروفة لدى الآخرين، و يعرفه فليبو بأنه العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكره بالطريقة التي يعنيها المتكلم أو الكاتب ... (د.عبدالعزيز صالح بن حبتور، مبادئ الإدارة العامة).

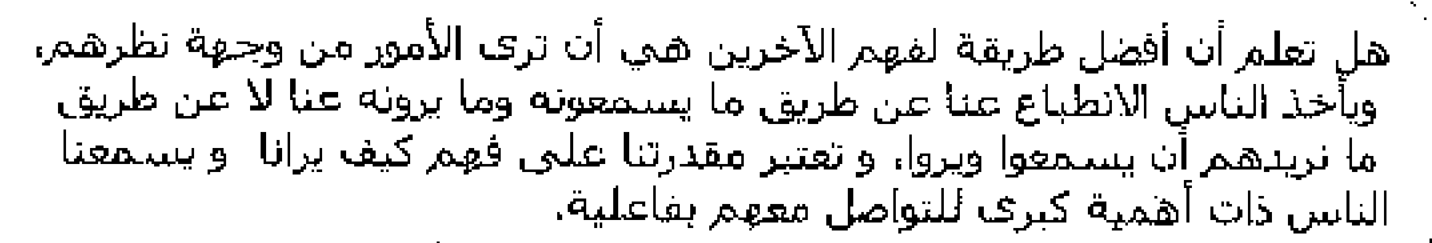
و من خلال التعريفات السابقة و تعريفات أخرى عديدة، نرى أن التفاعل بين طرفين هو شرط أساسي في عملية الإتصال كذلك عملية النقل و الإرسال للرسالة و التي تنبني عليها عملية التفاعل حيث تحدث أثراً أو استجابة لدى المستقبل نستطيع صياغة مفهوم لعملية الإتصال.

" الإتصال هو عملية تبادل و نقل الأفكار، و المشاعر (الرسائل) و فهمها، من جهة إلى أخرى عن طريق مجموعة من الرموز المتعارف عليها ".

و الإتصال هو الإرسال من جهة واحدة أي أن الإتصال يكون باتجاه واحد و يكون الهدف منه هو التبليغ أو الإعلام للمرسل.

أما " التواصل فيكون باتجاهين بين المرسل أو المستقبل سواء بين الأفراد أو الجماعات و يكون الهدف هو تحسين العلاقة بين الطرفين، و يكون المجال مفتوحا للمستقبل لإحداث استجابته إما بتعليق أو برأي أو بمعلومة أو بمشاعر معينة، أي أن العلاقة تفاعلية و تبادلية بين الطرفين ".

إضاءة ...


هل تعلم أن أفضل طريقة لفهم الآخرين هي أن ترى الأمور من وجهة نظرهم، ويأخذ الناس الانطباع عنا عن طريق ما يسمعونه وما يرونه عنا لا عن طريق ما نريدهم أن يسمعوا ويروا، و تعتبر مقدرتنا على فهم كيف يرانا و يسمعنا الناس ذات أهمية كبرى للتواصل معهم بفاعلية.

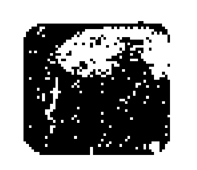




ثانياً: أهمية الإتصال Importance Of Communication

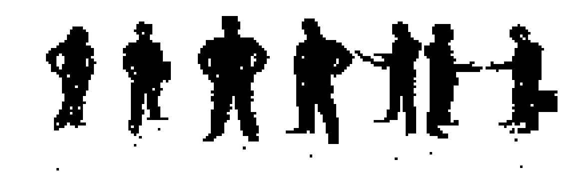
يعد الإتصال ركيزة أساسية في حياة الإنسان فهو يعتبر أداة فعالة من أدوات التغيير و التطوير الإجتماعي و الثقافي و السياسي و الإقتصادي، و أيضا يلعب دورا كبيرا في التنمية الشخصية و التطوير الذاتي للفرد والمؤسسات، و كلما اتسعت دائرة التغيير و التطوير احتجنا أكثر لفتح قنوات اتصال جديدة لتمكين التغيير و ديمومته، أثبتت الدراسات الحديثة أن هنالك العديد من الفوائد للإتصال كما تم ذكره في النشاط التأملي السابق، و نذكر بعض من هذه الفوائد:

- لتغيير السلوك.
- لتبادل المعلومات.
- لإقناع الآخرين.
- لبناء العلاقات الإجتماعية .
- لاتخاذ الإجراءات.
- للتأكيد على عملية الفهم.
- للتعبير عن المشاعر.
- لتحسين الثقة بالنفس.



نشاط (٢) : إقترح من عندك ...

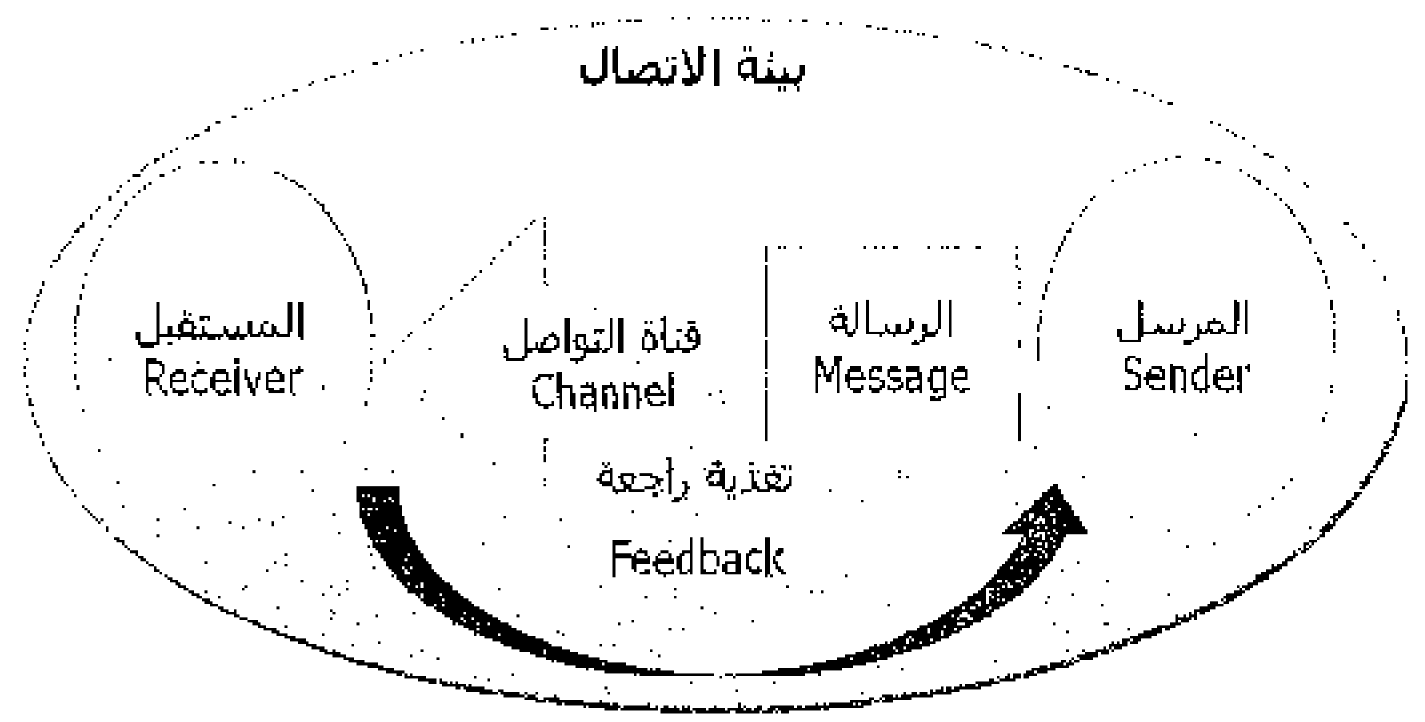
عزيزي الطالب، إقترح من أفكارك الخاصة فوائد أخرى للاتصال على مستوى الجامعة، البيت، المجتمع المحلي، المجتمع العالمي.



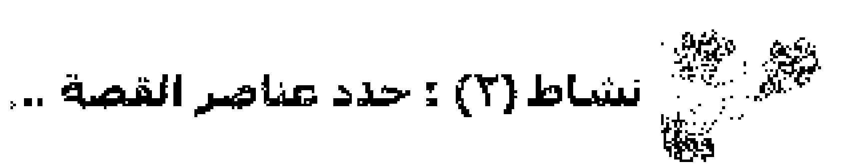


ثالثاً: عناصر عملية الإتصال Communication Elements

الشكل التوضيحي الآتي (**مخطط عناصر الإتصال**) يبين عناصر الإتصال والتي تتكون من ستة عناصر رئيسية:



- **المرسل Sender** : هو الطرف الذي يبدأ عملية الإرسال و يحدد الهدف منها منتظرا استجابة من المستقبل.
- **المستقبل Receiver** : هو الطرف الذي يستقبل الرسالة ويفسرها ويعطي ردة فعل بناءً عليها.
- **الرسالة Message** : هي الناتج المادي أو المحتوى من المرسل إلى المستقبل و قد تكون شفهية أو مكتوبة أو معنوية ويفضل أن تكون بسيطة و واضحة و مختصرة .
- **قناة الإتصال Channel** : هي حلقة الوصل بين المرسل و المستقبل و يجب ان تكون مناسبة للرسالة المراد وصولها فقد تكون كتاب أو مكالمة هاتفية أو تقرير أو فيديو.
- **بيئة الإتصال Environment**: هي الوسط الذي يتم فيه بث الرسالة.
- **التغذية الراجعة Feedback**: هي ردة فعل المستقبل و التي تعبر عن انطباعاته حول مضمون الرسالة.



نشاط (٢) : حدد عناصر القصة ..

قصة الرجل المجادل

عزيزي الطالب/ عزيزتي الطالبة، اقرأ القصة التالية وحدد عناصر الاتصال فيها؟

" في يوم من الأيام ، ذهب أحد المجادلين إلى الإمام الشافعي، وقال له:كيف يكون إبليس مخلوقا من النار، ويعذبه الله بالنار؟! ففكر الإمام الشافعي قليلاً، ثم أحضر قطعة من الطين الجاف، وقذف بها الرجل، فظهرت على وجهه علامات الألم والغضب. فقال له: هل أوجعتك؟قال: نعم، أوجعتني فقال الشافعي: كيف تكون مخلوقا من الطين ويوجعك الطين؟!
فلم يرد الرجل وفهم ما قصده الإمام الشافعي، وأدرك أن الشيطان كذلك: خلقه الله- تعالى- من نار، وسوف يعذبه بالنار"

رابعاً: أنماط الإتصال Communication Styles

الطريقة التي يتواصل بها الأفراد معا تتأثر بشكل كبير بالأنماط السلوكية لهؤلاء الأفراد بل و تعتمد عليها، و نمط الإتصال لدى الشخص يعبر عن السلوك التفاعلي التواصلي مع الآخرين، و السلوك التواصلي يعبر عن الشخصية، حيث أن كل فرد يستطيع أن يعبر عن نفس الفكرة ولكن باستخدام كلمات و رموز مختلفة تصنع الإختلاف في طريقة الإتصال، و الإختلاف في طرق الإتصال يولد التنوع في أنماط الإتصال، و يوجد تصنيفات عديدة لأنماط الإتصال وفقا للسلوك التفاعلي و من التصنيفات المتعارف عليها أنماط الإتصال الثلاثة الرئيسية.



يوجد أنماط رئيسية للاتصال هي:

١- النمط العدائي (aggressive style)، و من خصائص النمط العدائي انه:

- عدائي بأسلوبه في التعامل.
- لا يحترم حقوق الآخرين و يتعداها.
- يلوم أو يهاجم الآخرين بدلا من البحث عن حل للمشكلة.
- يولد التوتر في العلاقات و التعاملات.
- يستغل الآخرين لمصلحته الخاصة.
- مرهوب الجانب و يخشاه الآخرون.
- كثير الطلبات من الآخرين.
- يعامل الآخرين بغرور و تكبر.



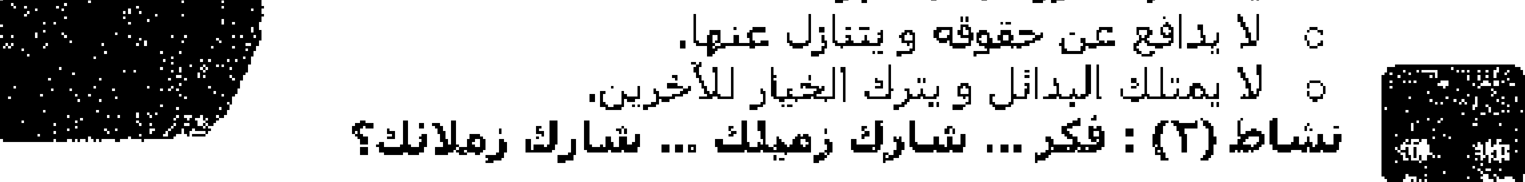
٢- النمط الجازم (assertive style)، ومن خصائص النمط الجازم أنه:



- يعامل الآخرين بإحترام و يحترم حقوقهم.
- واثق بنفسه و يتعامل مع الآخرين بثقة.
- لا يتنازل عن حقه و يدافع عن حقوقه.
- يمسك أعصابه و لا يتوتر بسهولة.
- لا يدخل بدائرة اللوم و التذمر بل يتصدى للمشاكل.
- يضع البدائل و يصنع خياراته بنفسه.

٣- النمط السلبي (passive style) ، ومن خصائص النمط السلبي أنه:

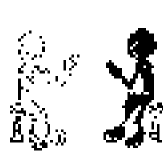
- ثقته بنفسه ضعيفة.
- يبتعد عن النزاعات و يتجنب التوتر.
- لا يواجه مشاكله و لا يبحث عن حلول.
- يكون تابعاً للآخرين.
- يتحكم الآخرون به بسهولة.
- لا يدافع عن حقوقه و يتنازل عنها.
- لا يمتلك البدائل و يترك الخيار للآخرين.



نشاط (٢) : فكر ... شارك زميلك ... شارك زملائك؟

عزيزي الطالب، تمعن في المواقف الآتية و حدد نمط الإتصال فيها، و اقترح طريقة للتعامل مع هذا النمط؟

الموقف	نمط الاتصال	طريقة التعامل
" عبدالله، إن لم تعطني هذا الكتاب، سأذهب وأشتكيك إلى المشرف!"		
"أحمد، لا أملك الوقت الكافي للذهاب مع عمر، لكنني مجبر على الذهاب معه."		
"خالد، أعلم أن رأيي لم يعجبك، دعنا نناقش الأمر للوصول إلى اتفاق يرضي الطرفين."		



التعامل مع أنماط الإتصال Dealing With Communication Styles

النمط العدائي Aggressive Style

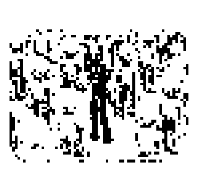
- عدم أخذ كلامه على محمل الجد و على أنه يمس الشخصية.
- الإصغاء الجيد لإمتصاص إنفعالاته و غضبه .
- المحافظة على الهدوء معه دائماً و عدم الإنفعال أمامه.
- الإبتسامة و إعطاء جو من المرح.
- الثبات على وجهة النظر والدفاع عنها بالحجة و البرهان.
- البقاء في صلب الموضوع المتفق عليه.
- استخدام لغة المنطق و الإبتعاد عن العاطفة.
- استعمال أسلوب نعم ...... ولكن.

النمط السلبي Negative Style

- تقديم المساعدة له في إتخاذ القرار.
- توضيح مساوئ التأخير له في عدم الإختيار.
- تقوية الثقة في نفسه.
- بيان فوائد المشاركة له وتأثيرها عليه.
- إعطاءه مزيداً من التأكيد و الطمأنينة.
- شرح أضرار التردد له و كيف تأثر على علاقته مع الآخرين.
- تقديم الحقائق و الأدلة و التجارب السابقة له.
- تذكيره بقصص النجاح المشابهة للموقف.
- تقديم التشجيع له للمطالبة بحقوقه.
- توضيح الآثار المترتبة على عدم المطالبة بحقوقه.

النمط الإيجابي Positive Style

- التفكير بإيجابية عند التعامل معه.
- توجيه الحديث إلى الهدف المقصود معه و عدم المراوغة.
- مخاطبته بلغة منطقية مع تقديم الأدلة و البراهين.
- معاملته باحترام و الإصغاء الجيد له.
- مراعاة المصداقية و الوضوح في مخاطبته.
- إحترام المواعيد معه مع إظهار اهتمامك بالوقت.
- البقاء في الموضوع المطروح أثناء النقاش.
- التواصل البصري معه أثناء الحوار.



نشاط (٣) : تعرف على نمط إتصالك ...

هل أنت شخص سلبي، عدائي، أم جازم، إتبع التعليمات الآتية لمعرفة ذلك؟

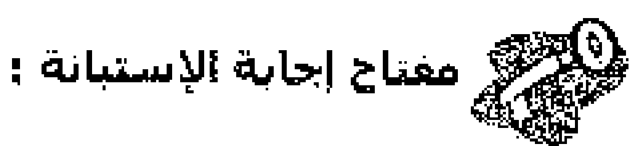
- لديك ١٥ دقيقة للإجابة على الإستبانة المرفقة بشكل فردي.
- يجب مراعاة الدقة و المصداقية في تعبئة الإستبانة لأنها ستساعدك على فهم ذاتك.
- اجمع النقاط التي حصلت عليها لمعرفة نمط إتصالك.
- اكتب إسمك على البطاقة وقم بتعليقها تحت النمط الذي وجدته.

استبانة أنماط الاتصال

عزيزي الطالب، تم تصميم هذه الإستبانة تساعدك على تحديد نمط إتصالك، فكر بأفعالك وسلوكياتك في حياتك الشخصية، و أكتب علامة أمام كل فقرة تجد أنها تمثل أقرب تقدير للسلوك لديك، ولا تنسى المصداقية في الإجابة وعدم مجاملة الذات لأن الإستبانه تساعدك في معرفة ذاتك.

١- أختلف بقوة ٢- أختلف إلى حد ما ٣- موافق إلى حد ما ٤- موافق بقوة

الرقم	وصف السلوك	العلامة
١	أمتلك أسلوبا أستطيع من خلاله التعبير عن رأيي.	
٢	أشعر بالغضب ويلاحظ الآخرون تعبيرات الغضب علي بشكل واضح.	
٣	أنسحب من العمل الموكول إلي بسهولة في حال عدم اتفاقي مع المسؤول.	
٤	أطلب المساعدة من شخص لديه خبرة أكبر مني بموضوع ما في حال عدم معرفتي بهذا الموضوع ولا أتردد في ذلك.	
٥	إذا تركت العمل وكان هناك أشخاص يعملون على نفس المهمة فانني اشعر بالذنب اتجاه نفسي.	
٦	أرى أنني أتعامل مع الأمور بطريقة أفضل من غيري.	
٧	أبحث عن طريقة معينة للرد على الشخص الذي يستغلني في حال توفر الفرصة لاحقاً.	
٨	أطلب التفاوض مع الآخرين، وأقول "لا" حيث أعتبر ذلك من حقي	
٩	عندما أتعرض للمواقف الطارئة والمفاجئة فلا أستطيع السيطرة عليها.	
١٠	لا أتحدث مع الآخرين ولا أناقشهم لأني أفضل ذلك.	
١١	أستخدم التواصل البصري مع الآخرين بشكل جيد.	
١٢	أتحدث عن الآخرين في عدم وجودهم.	
13	يكون من الصعب علي التواصل بصريا مع المسؤول عندما أكون مجبراً على ذلك.	
١٤	عندما يتحدث الآخرون استمع جيدا لهم، وعندما أتحدث يستمعون جيدا لي.	
١٥	لدي الجرأة لمواجهة شخص ما حتى لو ظن أنني قد تجاوزت الحد معه أو تلفظت بألفاظ غير مناسبة.	

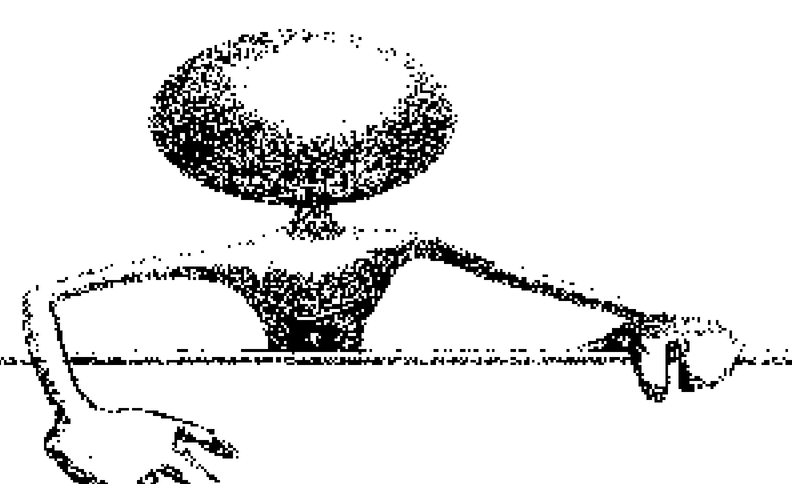


مفتاح إجابة الإستبانة :

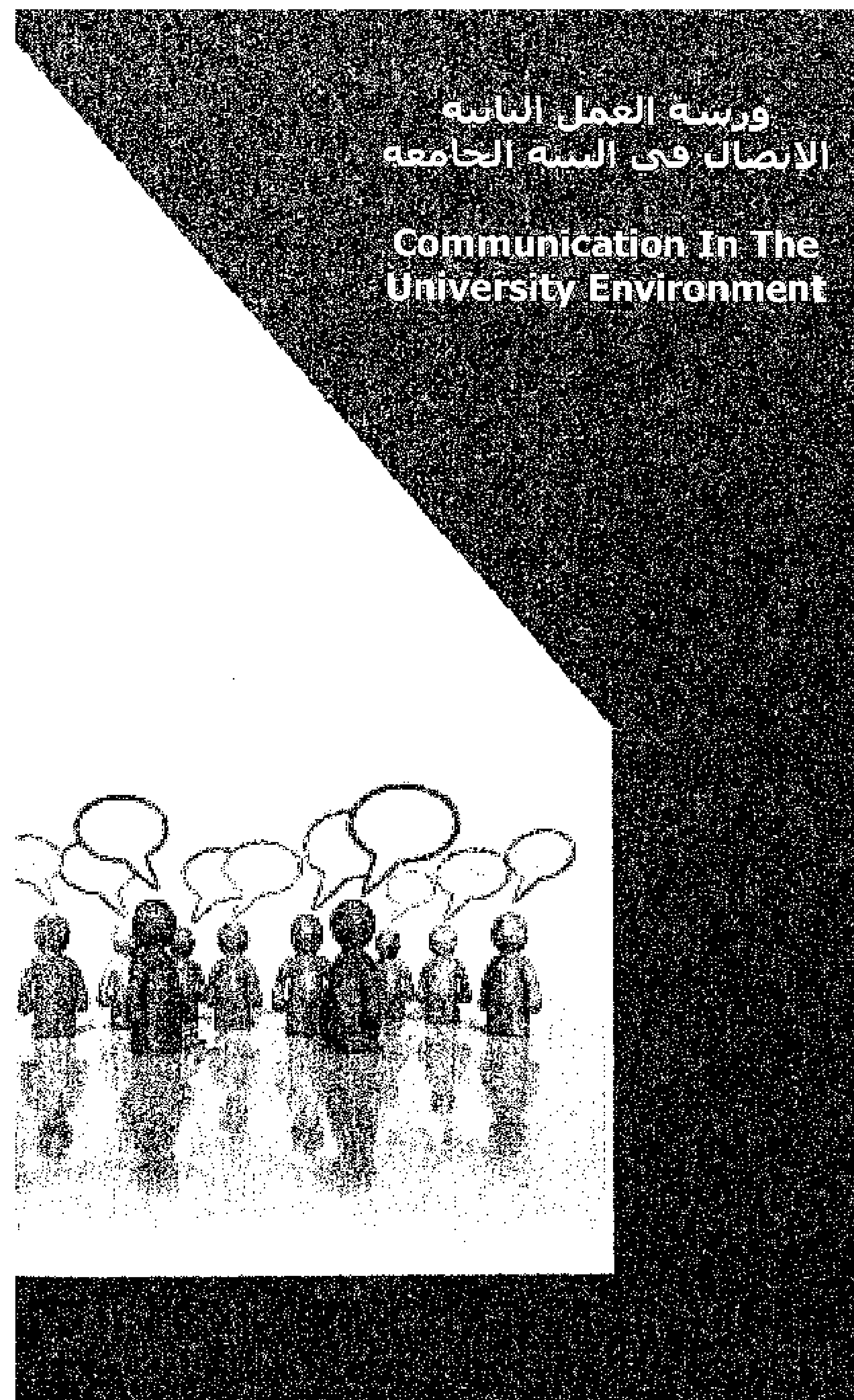
لإيجاد نمط الإتصال البارز لديك، ضع العلامة التي حصلت عليها بجانب رقم السؤال ومن ثم إحسب مجموع درجاتك.

الجازم		السلبي		العدواني	
رقم الفقرة	العلامة	رقم الفقرة	العلامة	رقم الفقرة	العلامة
١		٣		٢	
٤		٥		٦	
٥		٩		٧	
٨		١٠		١٠	
١١		١٢		١٣	
١٤		١٣		١٥	
المجموع		المجموع		المجموع	

بطاقة ذهبية :



إن وعينا بنمط تواصلنا وتحسينه مع مرور الوقت يعطينا أفضل الفرص للنجاح في الحياة والعمل، و من الواضح أن نمط التواصل الجازم هو النمط المنشود لكن القليل من الناس لديهم نمط تواصل واحد.
و هنالك أيضا مواقف تستلزم أن يكون نمط تواصلنا عدوانياً وأخرى تستلزم أن يكون نمط تواصلنا سلبيا ولكن بشرط أن لا نجعله نمطك السائد.
أمران هامان جدا في التواصل هما كيفية طرح الأسئلة (Questioning) و كيفية إعطاء التغذية الراجعة (Feedback) للآخرين.



ورشه العمل الثانيه
الاتصال فى البيئه الجامعه

Communication In The University Environment

ورشة العمل الثانية

الإتصال في البيئة الجامعة
Communication In The University Environment



أهداف ورشة العمل:

يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. تعريف مفهوم الرسالة الإتصالية.
٢- توضيح خصائص الرسالة الإتصالية الناجحة.
٣. تحديد أنواع الإتصال.
٤. بيان مراحل عملية الإتصال.
٥. استنتاج معيقات الإتصال.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

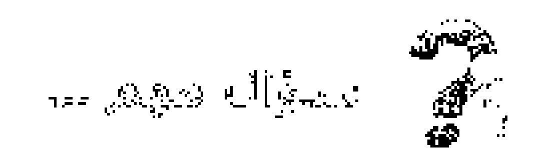
أولا: الرسالة الإتصالية.
ثانياً: أنواع الإتصال.
ثالثاً: مراحل عملية الإتصال.
رابعاً: معيقات الإتصال.



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب، تأمل في المعلومة الأتية وبين أهمية الكلمات و الصوت و لغة الجسد في حياتنا:

في دراسة عن الاتصال في جامعة بنسلفانيا عام ١٩٧٠، وجد الباحثون أن ٧% من تأثير اتصالنا مع الآخرين يكون نتيجة **الكلمات** التي نقولها، و ٣٨% نتيجة **الصوت** (السلوك اللفظي و ما يشمله من نبرة الصوت، جرس الصوت، و حجم الصوت، و درجة السرعة في الصوت)، و ٥٥ % نتيجة **لغة الجسد** (السلوك الغير لفظي وما يشمله من وقفة الجسد، الشكل الخارجي، حركة الجسم).



هل حدث أن قابلت شخصاً أعجبك في أسلوب تواصله مع الآخرين؟
من هو هذا الشخص؟
ما الذي كان يميز أسلوبه، و ما هي خصائصه؟



أولاً: مفهوم الرسالة الإتصالية
Communicative Message Definition

الرسالة Message هي جوهر عملية الإتصال و هي الشيء المراد إيصاله للمستقبل والمعبر عنه بالألفاظ أو بالكتابة أو برموز مفهومة من المرسل إلى المستقبل قد تكون خبر، معلومة، فكرة، خبرة، أو مشاعر، و يوجد شروط أو خصائص للرسالة الإتصالية لضمان نجاح عملية الإتصال.



شروط الرسالة الإتصالية:

محددة	لا بد أن ينبع محتوى الرسالة من تحديد دقيق للهدف من عملية التواصل، و أن لا تكون مراوغة.
واضحة	أن تكون رموز الرسالة مألوفة و مفهومة لدى المستقبل، و أن لا تحمل أكثر من معنى .
مناسبة	أن يتناسب محتوى الرسالة مع قدرات المستقبل و خصائصه و مستواه المعرفي و الثقافي، و أن تكون متناسبة مع السياق.
أسلوب الرسالة	إختيار الأسلوب المناسب للموقف، الأسلوب العلمي الذي يخاطب عقل المستقبل أو الأسلوب الأدبي الذي يخاطب العاطفة، و قد يلزم الجمع بين الأسلوبين.
صادقة	أن تعبر رموز الرسالة عن محتوى الرسالة بشكل صادق و أمين.
متسلسلة	أن تكون أفكار الرسالة متسلسلة و منظمة.
جاذبة	أن تكون الرسالة مختصرة بما لا يؤثر على محتواها، و أن يكون أسلوب طرحها مشوق حتى لا يشعر المتلقي بالملل.

١- الإتصال اللفظي Verbal Communication

هو الإتصال الذي تستخدم فيه اللغة المنطوقة، والأصوات المعبرة عن الأفكار والمعارف والمشاعر التي يراد نقلها إلى المستقبل، وبدأ استخدام اللغة في التفاهم الإنساني عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز إلى معان محددة يلتقي عندها أفراد المجتمع، والإتصال اللفظي يتطلب **مهارات الإتصال الشفهي** مثل **مهارة التحدث ومهارة الإستماع**، و **مهارات الإتصال الكتابية** مثل **مهارة الكتابة** و **مهارة القراءة**، لذلك يجب عليك مراعاة ما يلي في الإتصال اللفظي:

اللغة

على المتصل أن يستخدم لغة بسيطة و موجزة، بصرف النظر عن هدفه و طبيعة المستقبل، و هذه القاعدة تختصر باللغة الإنجليزية بكلمة "KISS" و تعني :
"Keep it short and simple"، و من هنا يتوقع من المتصل أن:

- يستخدم لغة بسيطة .
- يستخدم لغة معبرة.
- يستخدم جمل قصيرة.
- يوظف الكلمات بشكل دقيق.
- الابتعاد عن استخدام الكلمات التي تحمل أكثر من معنى.

الصوت

يعتبر الصوت من أهم الأدوات قيمة بالنسبة للمتصل، فالصوت يعزز نقل المحتوى و يفعل من عمليات جذب المستقبل للإنصات، لذلك يجب عليك ما يلي:

- تحدث بصوت جهوري و مسموع، بحيث يكون مفهوماً دون اللجوء إلى الصراخ.
- حافظ على تباين نبرات الصوت: إن تغيير نبرة الصوت يساعد في المحافظة على إهتمام الآخرين.
- المتصل الجيد يخفض صوته أحيانا لجذب الانتباه ويرفع صوته أحيانا للتأكيد على فكرة معينة.
- حافظ على شدة الصوت.
- لا تتكلم بنفس الإيقاع.
- ركز على أن تكون مخارج الحروف صحيحة.
- لا تتحدث بسرعة شديدة أو ببطء شديد.
- ركز على وضوح كلماتك عند نطقها.
- استخدم الصمت أحياناً كوسيلة لجلب الإنتباه عند الإنتقال من فكرة إلى أخرى، و أيضا كوسيلة لإستعراض ردود فعل المستقبل لمعرفة مدى تقبله للفكرة المطروحة.

٢- الإتصال غير اللفظي Non Verbal Communication

و يقصد به ذلك النوع من الإتصال الذي نستخدم فيه التصرفات و الإشارات و تعبيرات الوجه و الصور و لغة الجسد، و كثيرا ما تؤدي الإشارة دورا كبيرا في نقل الفكرة أو توصيل الإحساس و قد تدعم التعبير الشفهي، و يتطلب الإتصال غير اللفظي مهارات إتصال بصرية مثل لغة الجسد و مهارات الإتصال الصوتية مثل نبرات الصوت و تنويعاته، لذلك يجب عليك مراعاة ما يلي في الإتصال الغير لفظي:

الوقوف و الحركة	تعابير الوجه	الإتصال بالعين	حركة اليدين و الذراعين
قف منتصباً كي تبدو ذكياً ويقظاً. تحرك بشكل بطيء ومعتدل. لا تعطي ظهرك للمتلقي. تحرك بشكل تستطيع رؤية جميع المتلقين خلاله.	ابدأ مبتسما ولا تتجهم. كن صادقاً فيما تتحدث فهذا سيظهر على تعابير وجهك. حاول الاسترخاء.	وزع نظراتك بشكل متوازن. حافظ على توزيع النظر. تابع الحديث مع المستقبل بالعين. تذكر أن الاتصال بالعين أحد أهم وسائل الاتصال.	حاول أن لا تقف جامداً. استخدم الذراعين واليدين في التوضيح وبشكل مؤثر ومتوازن مع الحركة. دع حركة الذراعين واليدين متوازنة ومترافقة مع صوتك. لا تحركهما بسرعة شديدة أو ببطء شديد.

مؤشرات اللغة غير اللفظية:

تعكس اللغة غير اللفظية دلائل ومؤشرات لها علاقة بالأمور التالية:

١- مدى اهتمامك بموضوع الحديث.
٢- مدى ترحيبك بهذه الفرصة لتقديم حديثك.
٣- إيمانك بما تقول.
٤- اهتمامك بالمستمع وحرصك على أن يتقبل موضوع الحديث.
٥- الثقة بالنفس والسيطرة على مجريات الحوار.



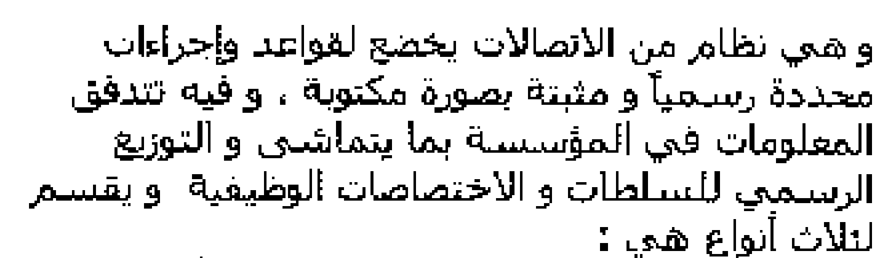
لماذا نهتم بالإتصال غير اللفظي؟

لأن عدم تطابق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية يشكل أحد معوقات الإتصال، و يمكن للتعبيرات غير اللفظية أن تكون وسيلة لتوضيح أو تأكيد الرسالة اللفظية، و التعبيرات غير اللفظية أكثر ثباتا بالذاكرة لأنها تري بالعين أو الحواس الأخرى، و التعبيرات غير اللفظية أكثر قدرة علي توصيل الاتجاهات و المشاعر، كذلك التعبيرات الغير لفظية تكمل معنى التعبيرات اللفظية.



يمكن تصنيف نظم الاتصال الإداري المؤسسي في المؤسسـات، على النحو الآتي :

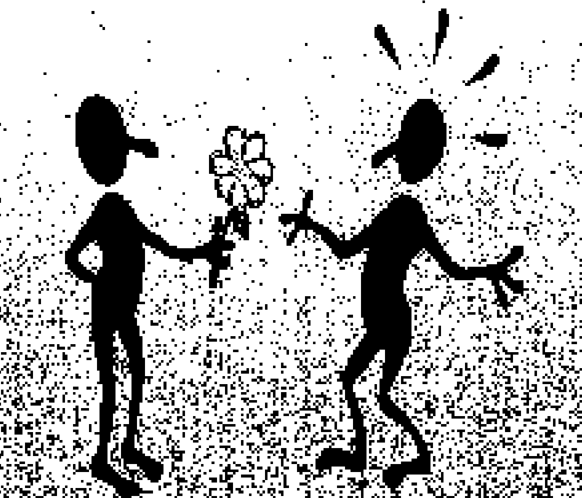
١- الإتصالات الرسمية :



و هي نظام من الاتصالات يخضع لقواعد وإجراءات محددة رسمياً و مثبتة بصورة مكتوبة ، و فيه تتدفق المعلومات في المؤسسة بما يتماشى و التوزيع الرسمي للسلطات و الاختصاصات الوظيفية و يقسم لثلاث أنواع هي :

- إتصالات هابطة : من الرؤساء إلى المرؤوسين تكون عادة على شكل أوامر ، تعليمات ، قرارات .
- إتصالات صاعدة : من المرؤوسين إلى الرؤساء تكون على شكل شكاوى ، اقتراحات ، تقارير.
- إتصالات أفقية : بين الموظفين من نفس المستوى الوظيفي تكون لغايات التنسيق و التعاون .

٢- الإتصالات غير الرسمية :



و هي التي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال وبين مستويات مختلفة متخطية خطوط السلطة الرسمية. و لا يحدث الاتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقط بل يتعداه إلى خارج التنظيم، إذ تتفاعل إدارات التنظيمات مع التنظيمات الأخرى من خلال اللقاءات غير الرسمية و الحفلات و المناسبات الاجتماعية... الخ

بطاقة ذهبية:

نموذج لاسويل : يعتبر العالم والباحث السياسي هارولد لاسويل Harold D.lasswell أول لفت الانتباه إلى أهمية الوظائف التي تؤديها وسائل الإعلام على المجتمع، وهو صاحب أكثر مقولة مشهورة في بحوث الاتصال عام ١٩٤٨، حيث يصف نموذجه عملية الاتصال و يحدد عناصرها من خلال خمسة تساؤلات وهي:

- من يقول ؟ ... ويشير إلى المرسل.
- ماذا يقول ؟ ... ويشير إلى الرسالة.
- بأية وسيلة ؟ ... ويشير إلى قناة الاتصال.
- لمن يقول ؟ ... ويشير إلى المستقبل.
- بأي تأثير ؟ ... ويشير إلى التغذية الراجعة

ثالثا: مراحل عملية الإتصال Communication Process Stages

تمر عملية الإتصال بمراحل عديدة من بداية إدراك المرسل لأهمية إرسال الرسالة انتهاءً باستقبالها من جهة المستقبل و فهمها و التصرف بموجبها، و نختصر هذه المراحل كالآتي:

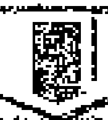
إدراك الرسالة

يتخذ المرسل قراره بإرسال الرسالة و قد ينتج عن ذلك عن حاجة لتكوين فكرة معينة.



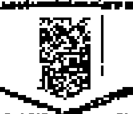
الترميز والتشفير

يحول المرسل أفكاره إلى اللغة أو الرموز المناسبة : كلمات ، رسالة تقرير ، صورة ، ....الخ



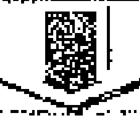
إختيار وسيلة الاتصال

يحدد المرسل وسيلة الاتصال أما مكتوبة ، شفوية ، مرئية ويرسلها إلى المستقبل.



فك رموز الرسالة

يستقبل المستقبل الرسالة و يترجما و يفسرها من خلال تحويلها إلى معاني مفهومة بالنسبة له لادراك فحوى الرسالة.

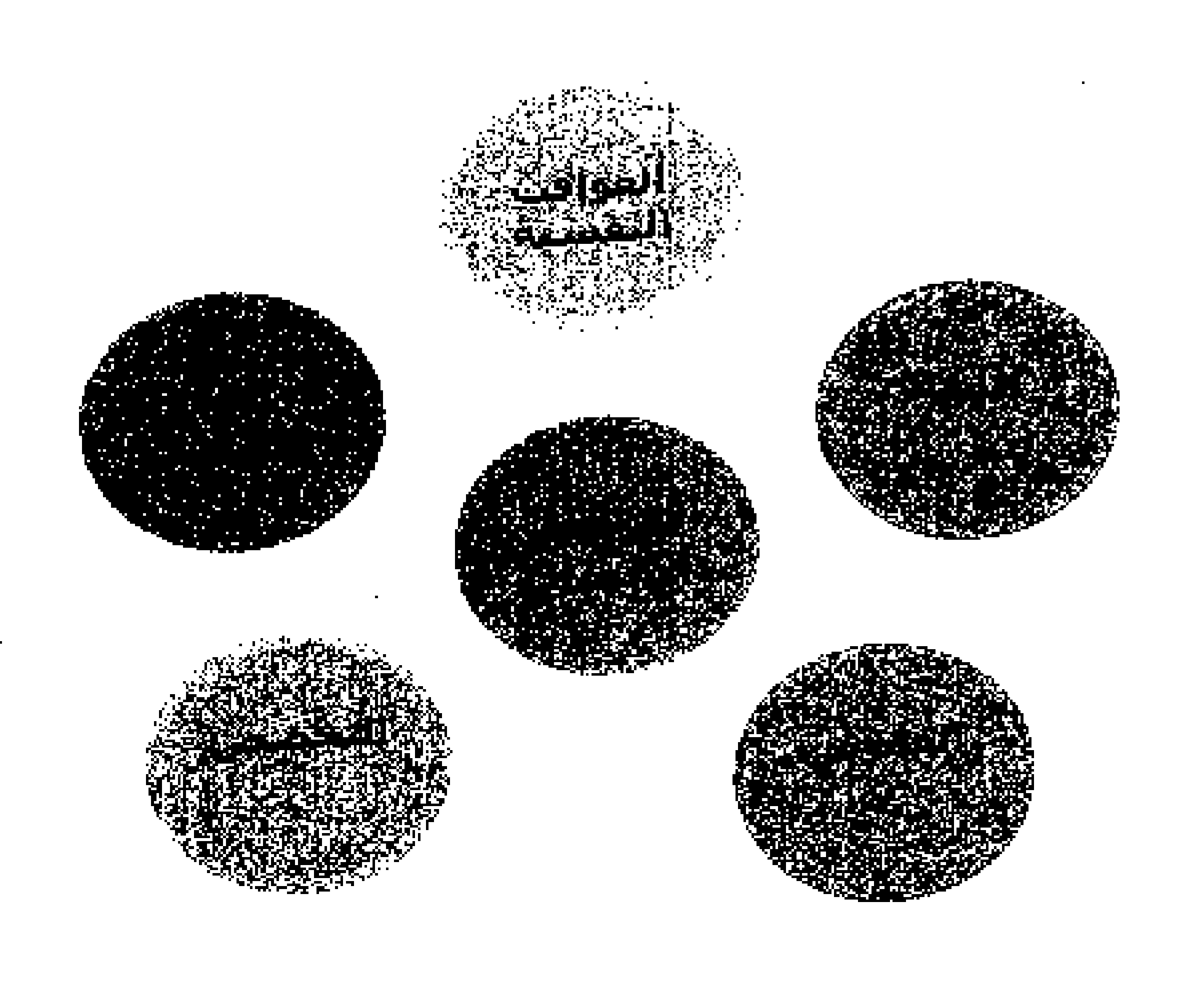


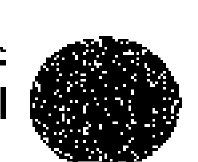
التغذية الراجعة

يقوم المستقبل بتزويد المرسل بالتغذية الراجعة (ردة الفعل) و التي تبين مدى فهمه للرسالة و تفاعله مع مضمونها .

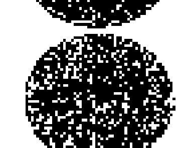
رابعاً: معيقات الإتصال Communication Obstacles

يقصد بمعيقات الإتصال كافة المتغيرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تأخر إرسالها أو استقبالها أو تشوه معانيها ، و من معوقات الإتصال ما يلي :





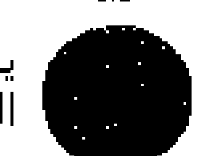
عدم إستخدام المرسل اللغة أو الرموز التي تتناسب مع متطلبات الموقف، أو قد تكون اللغة غير مفهومة للمستقبل، أو اللكنة التي يستخدمها المرسل غير مفهومة له.



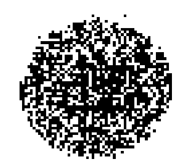
الإختلاف في فهم أو تفسير الأمور نتيجة لتباين إدراك معنى الرسالة للطرفين، و قد تكون الرسالة غامضة بسبب إختلاف المستوى الثقافي بين المرسل و المستقبل.



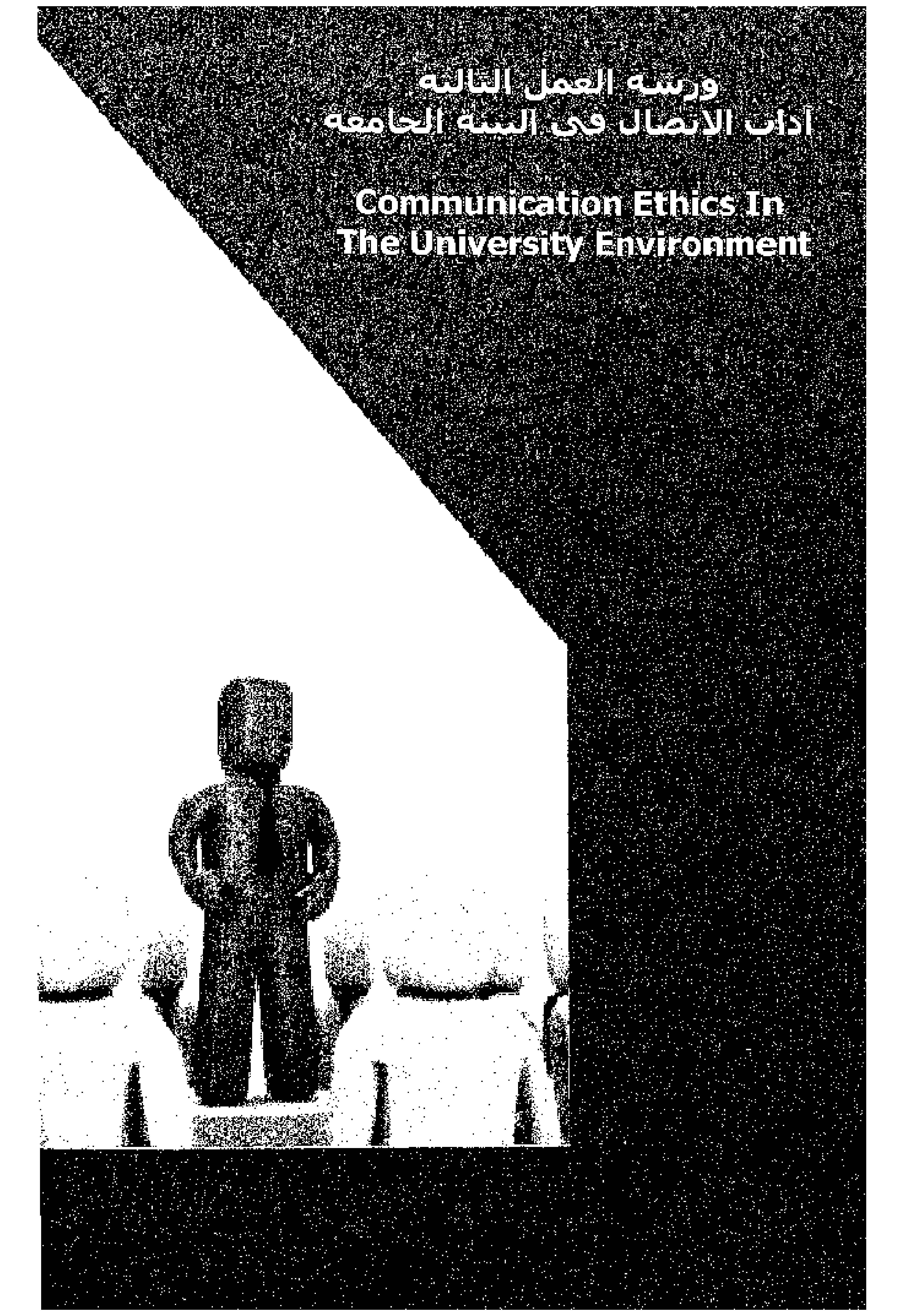
دائما ينحاز الفرد إلى تخصصه و يدعوه إلى استخدام مصطلحات من تخصصه قد تكون غير مفهومة و واضحة للمستقبل حيث تشكل معيق في الإتصال بينهما.



يأتي الإصغاء بعد الإستماع، فقد لا يفكر أو يتدبر المستقبل في معاني الرسالة المرسلة، بسبب عدم تعاونه معه أو لسبب آخر.

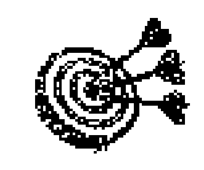


الخوف و عدم الثقة و التعصب، و سوء العلاقات بين الأفراد، أو الحالة النفسية السيئة، أو تعالي أحد الطرفين على الآخر يشكل معيقاً في الإتصال.


ورشه العمل الثالثه
آداب الاتصال فى البيئه الجامعه
Communication Ethics In
The University Environment

ورشة العمل الثالثة

آداب الإتصال في البيئة الجامعة
Communication Ethics In The University Environment



أهداف ورشة العمل:

يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. توضيح آداب الإتصال العامة في البيئة الجامعية.
٢. تجسيد آداب التواصل مع عضو هيئة التدريس.
٣. تمثل آداب التواصل مع المسؤول في الجامعة.
٤. توظيف آداب الإتصال في حياته الجامعية.
٥. تحديد مهارات الرسالة الكتابية.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: آداب الإتصال العامة في البيئة الجامعية.
ثانياً: التواصل مع عضو هيئة التدريس.
ثالثاً: التواصل مع المسؤول في الجامعة.
رابعاً: مهارات الرسالة الكتابية.



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب، تأمل في الحديث الشريف الأتي و بين أهمية أدب المجالس في حياتنا:

أدب المجالس

عن أبي هريرة رضي الله عنه، عن النبي صلى الله عليه وسلم قال :
" من جلس فكثر فيه لغطه، فقال قبل أن يقوم من مجلسه ذلك، سبحانك اللهم وبحمدك، أشهد ألا إله إلا أنت، أستغفرك و أتوب إليك، إلا غفر له ما كان في مجلسه ذلك."
رواه الترمذي

هناك العديد من الآداب حض عليها الدين الإسلامي الحنيف، مثل آداب تناول الطعام أو آداب عيادة المريض أو آداب التعامل مع الآخرين، ينبغي على الإنسان التحلي بها عند التعامل مع الآخرين لما لها من أثر ايجابي في تحسين العلاقة معهم بشكل عام، أو علاقة الشخص مع نفسه بشكل خاص، و سيتم التركيز هنا على الآداب التي تتعلق بطالب الجامعة في بيئته الجامعية، نذكر منها :

- **الإستماع الجيد للآخرين:**

تذكر دائما أن مفتاح التواصل الجيد هو الإستماع الجيد، و لا تهمل كل ما تسمعه فمن المؤكد أنك ستحتاجه في المستقبل.

- **تقبل أفكار الآخرين:**

حاول التفكر و التدبر في كلام الآخرين من خلال المحافظة على العقلية المتفتحة، و لا تأخذ الكلام على أنه يمس شخصيتك في حال وجه لك أحدهم نقد أو نصيحة، و تذكر أن معظم الأمور ليست أبيض أو أسود فقط، بل في منطقة وسطى بينهما، و تقبل الأمور الوسط.

- **المحافظة على الإنتباه و التركيز:**

إذا تشتت إنتباهك خلال الإستماع اطلب من الشخص الآخر الإعادة، و دائما أعد ما سمعت للتأكد من صحة فهمك، دون التفكير فيما ستقول لاحقاً.

- **عدم مقاطعة الآخرين:**

إستمع إلى الطرف الآخر لنهاية حديثه و لا تكن مجادلا أو مخربا في الحوار حتى و لو كانت وجهة نظره مخالفة لك، ثم بعد ذلك بإمكانك البدء بالحديث و تذكر دائما أنها علاقة تبادلية كما يجب على الآخر الإستماع لك فيجب عليك أنت أيضا الإستماع له.

- **عدم الإسراع في إصدار الحكم:**

أجّل حكمك إلى أن تسمع و تفهم ما يقال، و خذ وقتك قبل الإستجابة، و لا تحكم على الشخص الآخر من خلال افتراضات سابقة، وتذكر دائما أن تفكر كثيرا و تستنتج طويلا و تتحدث قليلاً مراعيا العدل و المحاسنة في التعامل.

- **لست على حق دائما:**

لا تهتم في أن تظهر على حق دائما، أن تكون على حق ليس الهدف، عندما تشعر أنك لا بد أن تكون على حق، لن تتمكن من الإستماع أو التواصل لأنك بذلك تكون قد أقمت حاجزاً بينك و بين الآخر، و إن كنت على حق دائماً فهذا يعني أن الشخص الآخر دائماً مخطئ وهذا غير صحيح.

- **الوفاء بالوعد:**

حاول أن تكسب ثقة الآخرين، و لا تقل ما لا تعنيه، و لا تعد بما لا تقدر عليه أو ما لا تريد تنفيذه، ونفذ أي التزام تتعهد به، و ابتعد عن الغموض و كن واضحاً.

- **الصدق والإحترام في التواصل:**
قل ما تريد بصدق مع الأخذ بعين الإعتبار مشاعر الآخرين، فحريتك تنتهي عندما تبدأ حرية الآخر، وتذكر أنك إذا أحسست بتوتر من بعض المواضيع، فان لغة الجسد ستظهر ذلك، لذلك كن مؤدباً و مخلصاً و احترم رأي الآخرين و لا تسخر منهم، و كن رحيما عليهم، و حافظ على نبرة الصوت المعتدلة بأن لا تكون مرتفعة أو منخفضة.

- **التواضع والإبتسامة:**
عامل الجميع بتواضع و احترام و أقبل عليهم بوجه بشوش، و لا تستهن بالآخر فربما تسمع كلمة من شخص بسيط يكون لها الأثر الكبير في تقدمك و نجاحك، و لا تسخر من الآخر في حال عدم اقتناعك برأيه فقد يكون يرى شيئا أنت لا تستطيع رؤيته من زاويتك، و في حال إذا أخطأت لا تتردد في الإعتذار، و ابتعد عن التكبر لأنه سيبقي حاجزاً منيعا بينك و بين الآخر .

- **التواصل البصري ولغة الجسد:**
حافظ على التواصل البصري مع محدثك، فعدم النظر إلى الطرف الآخر يدل على عدم احترامك له، واستخدم لغة الجسد لديك لتعزيز فكرتك وضمان وصولها، ولا تتلفت أو تتثاءب عند الحوار أو تقوم بحركة خاطئة قد تعطي الآخر فكرة خاطئة عن شخصيتك.

- **إساءة الظن:**
لا تسئ الظن، حتى لو كان ظنك صحيح، و لا تعبر عن ظنك بشيء قد يسيء للآخرين بأن تقول للجميع ما ظننت به، فهذا يزيد المشاكل بين الناس و يدمر العلاقات، و تذكر دائما أن تفترض الشيء الحسن و تجنب الشيء السيئ.

- **التفاؤل و عدم التذمر:**
لا تتذمر إذا فشلت ، و لا تدخل بدائرة اللوم من خلال إلقاء اللوم على الآخرين، و لا تأثر على الآخرين بأفكارك السلبية، حاول من جديد و لا تيأس و لتكن أفكارك إيجابية.


نشاط (٢) : ما رأيك ...

عزيزي الطالب، أقرأ الرسالة الكتابية التالية، و ناقش زملائك بها، وحدد فيما إذا كانت تراعي آداب الاتصال العامة، و إذا لم تكن كذلك حدد النقاط التي لا تراعيها؟

الاخ عميد كلية الهندسة
رحت مع خويي أحمد عبدالعزيز للحج، مثل ما تعرف أنو هالشيء مهم جداً وطلبت من خويي عبدالرحمن نقل الدروس لي ويوم رجعت للجامعة رحت للشؤون الأكاديمية في السنة التحظيرية و حصلتهم أنهم ظالميني وحاطيني حرمان في المادة، أرجو تراعون ظرفي وتشيلون الحرمان عشاني أبي أنجح و أدخل كلية الهندسية.

إخوكم عبدالله بن عبدالرحمن وشكرا

- تأكد من أن جوالك صامت، فعندما يرن الجوال فجأة فان ذلك يقطع أفكار عضو هيئة التدريس و كذلك زملائك.
- أرفع يدك و استأذن عندما تريد المشاركة و أن لا تكون مداخلتك مفاجأة فيها قطع لحديث عضو هيئة التدريس.
- الإستئذان من عضو هيئة التدريس عندما تريد عمل شيء ما و خاصة عند الخروج و الدخول من القاعة التدريسية، أو استخدام الجوال لأمر طارئ.
- تعاون مع زملائك و احترم أرائهم و خاصة عندما يكلفك عضو هيئة التدريس بنشاط معين.
- حاول قدر الإمكان عدم الدخول متأخرا إلى القاعة التدريسية، فيجب على الطالب أن يكون موجودا قبل عضو هيئة التدريس.
- الإستماع إلى الشرح بجدية، و الإنتباه و التركيز، و المحافظة على الإتصال البصري مع عضو هيئة التدريس.
- عدم الإستهزاء أو الضحك في قاعة التدريس لأي سبب كان، و عدم مجادلة عضو هيئة التدريس أو التذاكي عليه، فهذا يخرجك عن حدود الأدب و اللياقة.
- عدم الأكل أو الشرب و كثرة الحركة و التلفت في القاعة التدريسية.
- إلقاء التحية على عضو هيئة التدريس عند الدخول إلى قاعة التدريس، أو رد التحية عند دخول عضو هيئة التدريس و القاءه التحية.



نشاط (٣) : تخيل نفسك ...

عزيزي الطالب، تخيل نفسك متخصص في التعليم، ناقش زميلك الذي بجانبك بالفوائد التي ستعود على عملية التعليم و التعلم في قاعة التدريس، و علاقتك بعضو هيئة التدريس، و تحصيلك العلمي نتيجة الالتزام بآداب التعامل مع عضو هيئة التدريس؟

١- فوائد تعود على عملية التعليم والتعلم:

....

....

....

٢- فوائد تعود على علاقتك بعضو هيئة التدريس:

....

....

....

٣- فوائد تعود على تحصيلك العلمي:

....

....

....

١- **الإحترام و التقدير في التعامل** : تذكر عزيزي الطالب أن المسؤول في الجامعة لم يصبح مسؤولاً إلا بعد حصيلة من المعارف و المؤهلات و الخبرات، لذا يجب عليك دائما إظهار الإحترام له، و إلقاء التحية عند التواصل سواء أكان الإتصال مباشرا أو غير مباشراً، بطريقة تراعي فيها آداب الحديث أثناء قول الكلمة أو كتابتها، و تذكر دائما تقديم نفسك و المحافظة على لقب الشخص المسؤول.

٢- **إختيار المسؤول المناسب:** الإستفسار و السؤال عن الشخص المسؤول عن قضيتك، و قراءة اللوائح والتعليمات التي تساعدك في ذلك، فليس كل مسؤول في الجامعة لديه الصلاحيات أو الإختصاص في حل مشكلتك أو النظر في موضوعك و ايجاد الحل السريع لذلك.

٣- **الموضوعية في الطرح:** عند تقديم وجهة النظر للمسؤول، تذكر دائما الإعتماد على الحقائق و البيانات في ذلك، و أن لا يكون كلامك موضع اجتهاد شخصي أو نتيجة إحساس أو شعور قد يكون خاطئاً.

٤- **الإختصار و الإيجاز:** المسؤول دائم الإنشغال سواء أكان ذلك في وضع خطة لبرنامج معين أو متابعة تنفيذ شيء معين أو كتابة تقرير أو إجراء اجتماع ...الخ، الأمر الذي من شأنه تقديم الخدمة الأفضل للطالب، لذلك لا تضيع وقته في أطالة الشرح أو إعطاء وجهة النظر فيجب الإختصار في ذلك بما لا يؤثر على معنى الرسالة المقدمة، و أيضا اختيار الوقت المناسب الذي يناسب وقت المسؤول و ليس وقتك أنت.

٥- **إختيار قناة/وسيلة الإتصال المناسبة:** وسائل الإتصال عديدة و لكل منها خصائص تميزها عن الأخرى فقد يكون من الأفضل إستخدام الرسالة المكتوبة للتواصل مع المسؤول في الجامعة بدلا من مقابلته، أو قد يكون من الأفضل استخدام الرسالة الإلكترونية، لذلك استخدام القناة المناسبة يعتمد على الرسالة نفسها و مدى أهميتها، و على سياق الموقف، و الشخص المسؤول المخاطب.

٦- **مراعاة آداب وسيلة الإتصال:** عند اختيار وسيلة الإتصال المناسبة يجب الإلتزام بآدابه و عدم المبالغة في استغلاها، فمخاطبة مدير جامعة بمقابلة أو رسالة يختلف عن مخاطبة مسؤول المكتبة أو مسؤول أنشطة طلابية، و سنذكر بعض من أدبيات إرسال الرسالة الكتابية أو الإلكترونية.

٧- **إعداد محتوى الرسالة**: يجب عزيزي الطالب الإعداد الجيد لمضمون الرسالة الإتصالية مع المسؤول، بطريقة تختار بها الألفاظ المناسبة المعبرة عن الموقف بشكل دقيق، و أن لا تدخل في دائرة اللوم أو التذمر أو الإتهام الغير مبرر للآخرين ، و أن تنهي الرسالة الإتصالية بعبارة إيجابية تعكس صورة مشرقة عن شخصيتك.



دراسة حالة

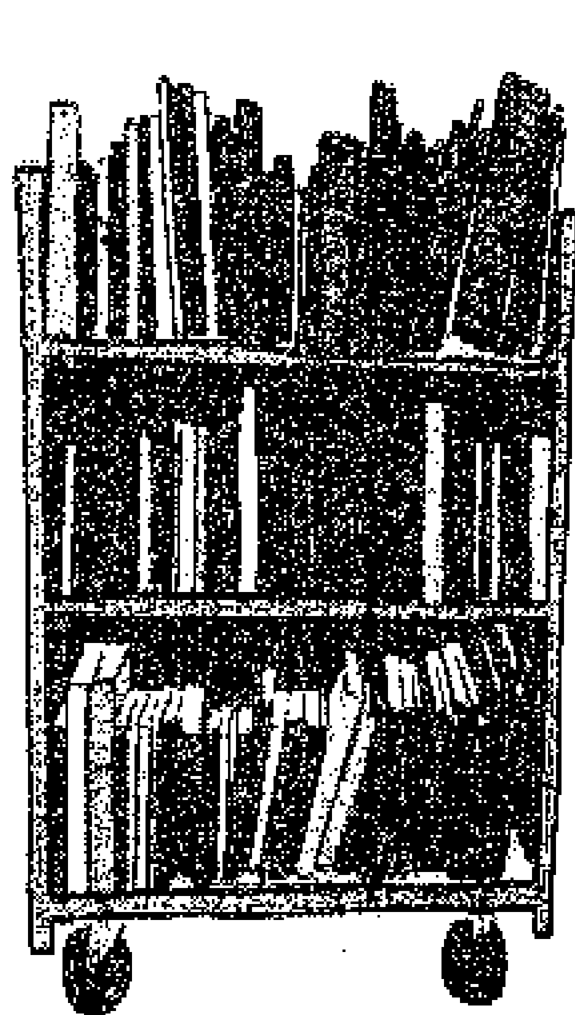
عزيزي الطالب بالتعاون مع زملائك في المجموعة، اقرأ الحوار التالي الذي دار بين أحد الطلاب و موظف المكتبة الجامعية، و حدد فيما إذا كانت تراعي مايلي:

- آداب الاتصال العامة
- آداب التعامل مع المسؤول في الجامعة

و إذا لم تكن كذلك، حدد النقاط التي لا تراعيها؟

- تحدد كل مجموعة خبيراً لها.
- يلتقي خبراء المجموعات و يتبادلون الآراء أمام بقية زملائهم.





الموظف: يجب عليك يا محمد دفع غرامة مالية بسبب تأخرك في تسليم الكتب.

محمد: "كان عندي ظروف خاصة وما اقدرت أرجعها"

الموظف: هذه هي التعليمات يا محمد ويجب عليك الالتزام بها لأنك قد تحرم غيرك من استعارة الكتب عند تأخيرك.

محمد: ما راح ادفع أي فلوس وراح تشوف، وين مدير المكتبة.

دخل محمد إلى مدير المكتبة غاضبا بدون إلقاء التحية وبوجه عبوس.

مدير المكتبة : خيرا ما هي مشكلتك ؟

محمد: ليش جامعتكم تعاملها كذا، بنظامها و موظفينها، وش المشكلة لو اتاخر في تسليم الكتب يوم أو يومين، أصلا المكتبة موجودة عشان حنا الطلاب نستفيد ونقرا ونستعير، و ليش تبون تغرمونى فلوس أنا أحس أن هذا ظلم لي وللطلاب ؛ و ليش الموظف تبعكم اللي بالكاونتر كأنو وده يخليني أدفع فلوس، وما راح أرجع الكتب إلا إذا ألغيتوا الفلوس اللي طلبتوها مني.



رابعاً: الرسالة الكتابية Written Message

الرسالة الكتابية قد تكون رسالة ورقية أو رسالة الكترونية، و لا تقل أهمية مهارة الإتصال الكتابي عن أهمية مهارة الإستماع و التحدث، و تتعلق غالبا بالجانب الأيسر من الدماغ لاحتوائها على معلومات و حقائق و أرقام، و تأتي أهمية الرسالة الكتابية من خلال أن الناس يقرؤون بسرعة خمسة أضعاف ما يتحدثون، و الشخص الناجح من الضروري أن يتقن الرسالة الكتابية، مثل كتابة الخطابات الرسمية و التقارير و المحاضرات و الإجتماعات و التعامل مع البريد الإلكتروني و الفاكس، و لأهمية الموضوع نذكر باختصار مهارات الرسالة الكتابية.



مهارات الرسالة الكتابية :

١- وضوح الرسالة: يجب أن تكون الرسالة واضحة ومفهومة للمستقبل، و محددة الموضوع و مؤكدة للمعنى من خلال ذكر مثال يوضح مضمون الرسالة للمستقبل، و الإبتعاد عن الكلمات التي تحتمل أكثر من معنى، بطريقة تراعي فيها خصائص عملية الفهم و الإدراك للمتلقي.

٢- بساطة الرسالة: يجب أن تستخدم الرسالة الكلمات البسيطة الفهم، و أن تكون متسلسلة في الأفكار بشكل منطقي حيث يسهل تتبعها، وأن لا يكون بها تكراراً للأفكار، و بالمكان استخدام التعداد النقطي لتسريع الفهم.

٣- مصداقية الرسالة: للحصول على ثقة المتلقي يجب المحافظة على المصداقية في نقل مضمون الرسالة، و مراجعة الرسالة مهم جداً لتفادي الأخطاء و التأكد من صحة المعلومات.

٤- دقة الرسالة: الحرص على إعطاء المعلومات و الحقائق بشكل دقيق، مع الحفاظ على المعلومات التي يحتاجها المتلقي لاكتمال معنى الرسالة و الهدف منها.

٥- موضوعية الرسالة: ابتعد عن إعطاء الرأي الشخصي ، و قم بتزويد الحقائق و المعلومات و المبررات بشكل عادل.

٦- إيجاز الرسالة: اختيار اقصر طريق تستطيع من خلال التعبير عن الرسالة الكتابية و لكن بطريقة لا تؤثر على معناها، فخير الكلام ما قل ودل.

٧- سياق الرسالة: أسال نفسك هل الرسالة موجهة للشخص الصحيح و في وقتها الصحيح، و هل هي الخطوة الصحيحة لمعالجة الموقف أم يمكن معالجة الموقف بطريقة أخرى.

٨- **أقسام الرسالة:** يجب تقسيم الرسالة إلى ثلاث فقرات:

أ. **مقدمة الرسالة:** بحيث تبدأ الرسالة بالبسملة ثم بتحديد الموضوع وإلقاء التحية على المتلقي والترحيب به مع الحفاظ على لقبه.

ب. **محتوى الرسالة:** يجب أن يحتوي على عرض مختصر في بدايته يعطي فكرة سريعة للمتلقي عن مضمون الرسالة، ثم عرض مضمون الرسالة بتفصيل اكبر بطريقة تعطي فهما اشمل للرسالة لدى المتلقي، وفي الفقرة الأخيرة من محتوى الرسالة يحدد فيها الغرض أو الطلب .

ج. **نهاية الرسالة:** تبدأ بإلقاء التحية الختامية على المتلقي، ثم اسم مرسل الرسالة وصفته الوظيفية أو أي بيانات مهمة عنه، ثم التاريخ و التوقيع.

نموذج رسالة كتابية

مقدمة الرسالة

البسملة

بسم الله الرحمن الرحيم

الموضوع | **موضوع الرسالة:** انقطاع الانترنت المتواصل | المحافظة على اللقب

سعادة المشرف على الإشراف الأكاديمي في السنة التحضيرية المحترم

توجيه التحية | **بعد التحية...**

محتوى الرسالة

مختصر | نعلمكم بأن الانترنت الموجود في مختبرات الحاسب ينقطع بشكل دوري.

تفصيل | الأمر الذي يعيق العملية التعليمية كما تعلمون، ونحن بحاجة ماسه له كون العديد من المواد تعتمد على قوة إشارة الانترنت الموجودة، كذلك العديد من الواجبات التي تطلب منا، وكنا قد مررنا هذه المعلومة إلى الفنيين المختصين قبل أسبوعين ولم نجد حلا إلى الآن.

الطلب | نرجو من سعادتكم الإيعاز لمن يخصه الأمر لمساعدتنا لحل هذه المشكلة.

نهاية الرسالة

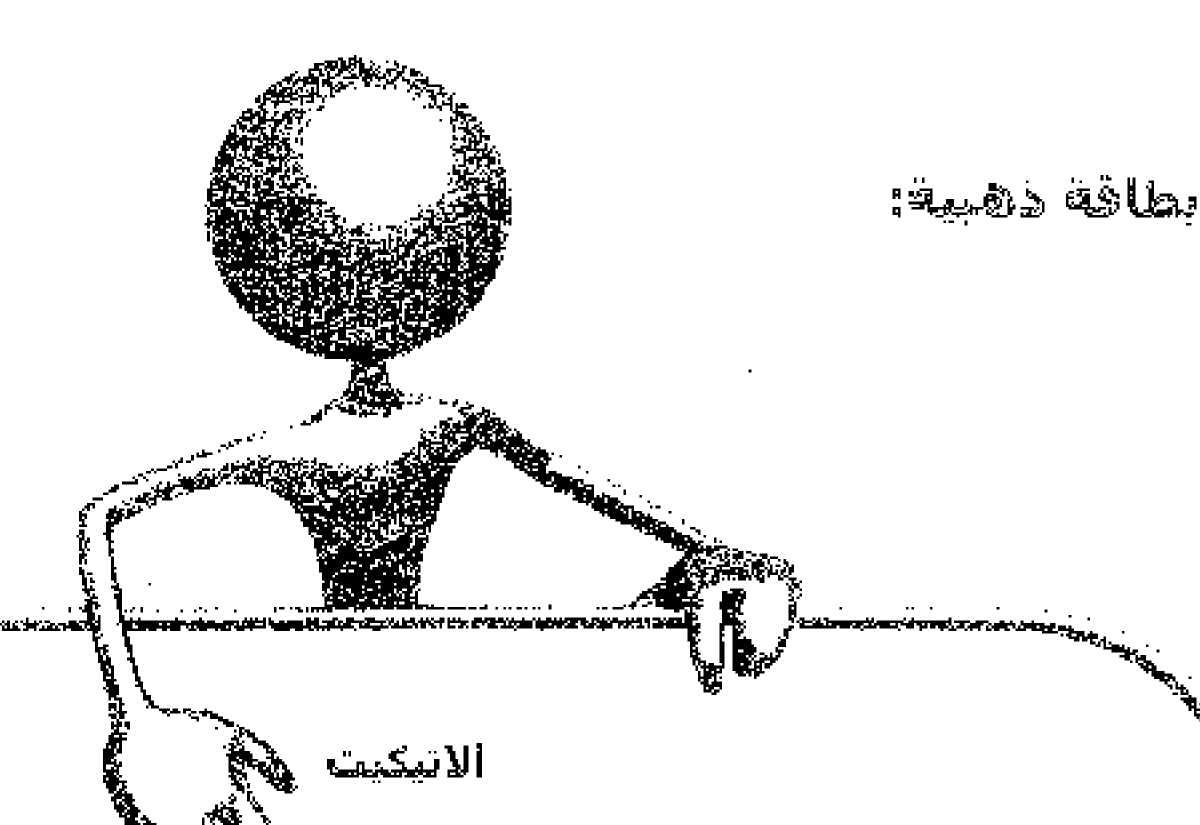
التحية الختامية | **وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير**

التعريف بالنفس | مقدم الطلب : المجموعة الخامسة

عنهم الطالب: س   رقم جامعي: .....

التاريخ | الطالب : ص   رقم جامعي: .....

بطاقة ذهبية:



الاتيكيت

يعتبر الاتيكيت فن التعامل مع الآخرين، وهو سلوك يعكسه الفرد بطريقة يعبر بها عن احترامه لذاته واحترامه للآخرين وحسن معاملتهم مراعياً آداب اللياقة في التصرف في المواقف الحياتية المختلفة، وهو تهذيب الفرد لنفسه لتحسين علاقته مع الآخرين، وهذا السلوك يساعد الناس على الانسجام والتكيف والتلاؤم في البيئة التي يعيشون فيها مع بعضهم البعض، وأصل كلمة اتيكيت كلمة فرنسية والتي تعني البطاقة The Ticket فما علاقة البطاقة بالايتيكيت، البطاقة المقصود بها بطاقة الدعوة إلى الحفلات والمناسبات والقصد كيف تتصرف إذا وجهت لك بطاقة دعوة لمناسبة ضمن حدود اللياقة، مثلا كيفية خروجك من السيارة والتسليم على مستضيفك، كيفية دخول الفندق و خلع المعطف وتسليمه، وكيفية التصرف أثناء تناول الطعام وغيرها من الأمور.

والهدف من فن الاتيكيت هو الوصول إلى مجتمع راق بتصرفاته لتجنب الوقوع في المشاكل ما بين الناس، ويوجد أنواع عديدة للايتيكيت مثل ايتيكيت المطاعم وايتيكيت الحديث وايتيكيت المظهر وايتكيت عالم الأعمال وايتيكيت إرسال بريد الكتروني وايتيكيت المصافحة وغيرها...



نشاط (٥) : واجب بيتي (١)

عزيزي الطالب، اقرأ الرسالة الإلكترونية التالية، و التي أرسلها أحد الطلاب إلى سعادة عميد السنة التحضيرية، و حدد فيما إذا كانت تراعي مايلي:

- آداب التعامل مع المسؤول في الجامعة
- شروط الرسالة الكتابية الالكترونية.

مستعيناً بقائمة الشطب التي يزودك بها المدرب.

Save Now | Discard | Labels ▾ | Draft saved at 3:14 AM (1 minute ago)

To:

Add Cc | Add Bcc

Subject: حرماني من مادة الرياضيات

Attach a file | Insert: Invitation

Check Spelling ▾

« Plain Text

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الدكتور وكيل العمادة للشؤون الأكاديمية وفقه الله ورعاه

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

موضوع الرسالة: حرماني من مادة الرياضيات

إني الطالب محمد عبدالله أدرس في السنة التحضيرية، وأود أن أحيطكم علما بأنه قد تم حرماني من مادة الرياضيات

وأعلمكم أن حرماني هذا كان في محله لأني تجاوزت نسبة الغياب المقررة وهي 25%، ولكن لم يكن غيابي هذا بتقصير مني لا سمح الله وإنما كان نتيجة ظروف خاصة قد مررت بها أستطيع أن أخبركم بها إذا سنحت لي الفرصة لمقابلتكم، ويعلم الله أنني مهتم كل الاهتمام بدراستي وسجلي الأكاديمي يثبت ذلك.

أرجو من حضرتكم النظر بعين الرحمة في قضيتي هذه وإعطائي فرصة أخرى

وتفضلوا بقبول الاحترام والتقدير

مقدم الطلب: ابنكم الطالب محمد عبدالله

الرقم الجامعي: س س س س س س س

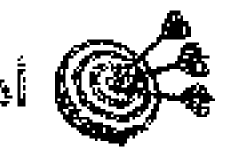
الرقم	المعيار	X/√
	آداب التعامل مع المسؤول	
١	الاحترام والتقدير في التعامل	
٢	اختيار المسؤول المناسب	
٣	الاختصار و الإيجاز	
٤	اختيار قناة/وسيلة الاتصال المناسبة	
٥	مراعاة آداب وسيلة الاتصال	
٦	إعداد محتوى الرسالة	
	شروط الرسالة الكتابية	
٧	وضوح الرسالة	
٨	بساطة الرسالة	
٩	مصداقية الرسالة	
١٠	دقة الرسالة	
١١	موضوعية الرسالة	
١٢	سياق الرسالة	
13	مقدمة الرسالة	
١٤	محتوى الرسالة	
١٥	نهاية الرسالة	


ورشه العمل الرابعه
الاتصال و التغذيه الراجعه

Communication & Feedback

ورشة العمل الرابعة

الإتصال و التغذية الراجعة
Communication & Feedback



أهداف ورشة العمل:

يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. تعريف مفهوم التغذية الراجعة.
٢. تحديد أنواع التغذية الراجعة.
٣. توضيح كيفية إرسال وإستقبال التغذية الراجعة.
٤. توظيف مهارات التغذية الراجعة في حياته اليومية.
٥. تطبيق نظرية الجبل الجليدي في الإتصال.
٦. توظيف نظرية التعلم الإجتماعي في إتصاله.
٧. إستخلاص الفائدة من بحث باندورا في التغذية الراجعة.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: مفهوم التغذية الراجعة.
ثانياً: أنواع التغذية الراجعة.
ثالثاً: مهارات إرسال و إستقبال التغذية الراجعة.
رابعاً: نظرية الجبل الجليدي.
خامسا: نظرية التعلم الإجتماعي و الإتصال.



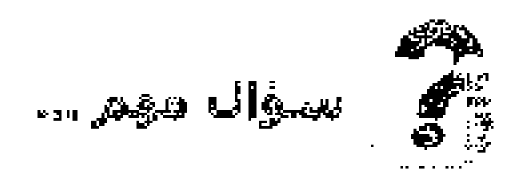
نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب تأمل في المقولة الآتية و بين أهميتها في نوع التغذية الراجعة التي ترسلها للآخرين و تستقبلها منهم:



" العقول العظيمة تناقش الأفكار
و تلك العادية تناقش الأحداث
أما الصغيرة فتناقش الأشخاص "

اليانور روزفلت



هل حدث أن قابلت شخصاً أعجبك في أسلوب تواصله مع الآخرين ؟
من هو هذا الشخص؟
ما الذي كان يميز أسلوبه؟
و ما هي خصائصه؟



أولاً: مفهوم التغذية الراجعة Feedback Definition

تعتبر التغذية الراجعة عنصر في غاية الأهمية في عملية الإتصال فيجب على المرسل أن يكون لديه فكرة عن مدى استجابة المستقبل للرسالة التي وجهها إليه.

فلا تكتمل دورة الإتصال و لا تحقق فاعليته دون أن تعلم الجهة التي أصدرت الرسالة ما إذا كانت الجهة التي أرسلت إليها الرسالة قد تسلمتها و فهمتها بشكل صحيح و استجابت لها بالشكل المطلوب أم لا.

ويمكن تعريف **التغذية الراجعة بأنها "رد فعل المستقبل" أو رجع الصدى المحتمل من المتلقي إتجاه الرسالة الواصلة إليه و التي تعبر عن موقف المتلقي من الرسالة و مدى فهمه لها و استجابته أو رفضه لمعناها، و يتمثل رد فعل المستقبل في سلوكه بعد استلام الرسالة، و قد يكون هذا السلوك لفظياً أو غير لفظياً.**

و رد الفعل من المستقبل و الذي يتمثل في سلوكه سواء أكان هذا السلوك (قول أو فعل) يسمى التغذية العكسية، حيث ينعكس وضع المرسل و المستقبل ، فيصبح المستقبل مرسلا و المرسل مستقبلا.

وفي اغلب الأحيان فان المرسل لا يستطيع أن يعرف بشكل مباشر كيف وصلت الرسالة إلى ذهن المستقبل أو كيف كان وقعها عليه ، فلا مفر من استنتاجها عن طريق غير مباشر ، و يتمثل رد فعل المستقبل في سلوكه بعد استلام الرسالة.

و يمكن تعريف **التغذية العكسية بأنها جميع أنواع ردود الأفعال التي يقوم بها المستقبل، و التي تمكن المرسل من التصرف على أساسها.**

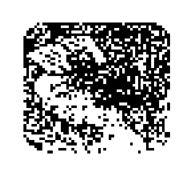
و تساعد التغذية العكسية المرسل في تطوير سلوك ما لدى المستقبل من خلال إعطاءه تغذية أخرى، وهي وسيلة ذات تأثير قوي لتطوير و تحسين الأداء إن طبقت بشكل مثالي، و تعطى لتعزيز سلوك جيد أو لتطوير أداء ما.



ثانياً: أنواع التغذية الراجعة Feedback Types

١- **التغذية الراجعة الإيجابية Positive Feedback** : هي مهارة عالية المستوى حيث تركز على تشجيع و تعزيز الأداء الأفضل و إعطاء تعليمات و نصائح لتعديل السلوك أو تطويره في آن واحد، و تكون إنعكاساتها إيجابية على أداء المتلقي لأنها متوازنة .

٢- **التغذية الراجعة السلبية Negative Feedback** : تركز على التعليمات فقط و تكون مجردة من التشجيع و التعزيز للمتلقي، و التركيز على ذكر الملاحظات السلبية لدى المتلقي قد يكون له إنعكاسات سلبية على أدائه.



ثالثاً: مهارات إرسال واستقبال التغذية الراجعة

Sending & Receiving Feedback

- **المهارات الإيجابية في إرسال التغذية الراجعة :**

  - يجب أن تكون مركّزة على سلوك محدد و أن لا تكون عامة.
  - يجب أن تستهدف سلوك المتلقي مع أعطاء مثال و ليس قيمه.
  - يجب أن تكون واضحة تصف السلوك بشكل دقيق و لا يوجد بها غموض.
  - يجب أن تكون موجهه نحو الهدف بشكل مباشر.
  - يجب أن تعطى في الوقت المناسب و أن لا تكون متأخرة (فورية).
  - يجب ضمان الفهم السليم لدى المتلقي من خلال تلخيص النقاط الأساسية.
  - يجب أن تكون متوازنة فيها تشجيع و تحفيز و أن لا تكون سلبية فقط.
  - يجب تقديمها بشكل مستمر و ليس بشكل متقطع.

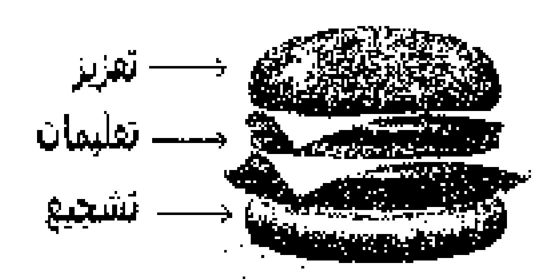
- **المهارات الإيجابية في إستقبال التغذية الراجعة :**

  - أن لا تأخذ التغذية الراجعة على محمل شخصي.
  - عدم الدخول في دائرة التذمر و إلقاء اللوم على الآخرين.
  - تقبل التغذية الراجعة و عدم رفضها.
  - أخذ الوقت الكافي في الإستماع و عدم التسرع في الرد.
  - الإصغاء الجيد للتغذية الراجعة و التفكر بها.
  - التأكد من موثوقية مصدر التغذية الراجعة.
  - تعديل السلوك في حال الإقتناع بالتغذية الراجعة.
  - تذكر أن الشخص ذو العقلية المتفتحة هو الذي يتخلص أو يعدل من سلوك قديم سلبي أو يطور سلوك جديد إيجابي.

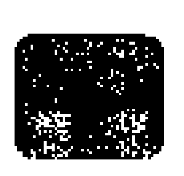


إضاءة ...

نموذج ساندويتش



يعتبر هذا النموذج من النماذج الناجحة في إعطاء التغذية الراجعة الايجابية حيث أنه يركز أولاً على تعزيز و تحفيز المتلقي من خلال ذكر صفاته الإيجابية و إنجازاته، ثم إعطاء التعليمات الجديدة أو توجيه الانتقاد، ثم تشجيع المتلقي على إتباع هذه التعليمات من خلال ذكر الفوائد المتحققة منها و تبني السلوك الجديد.



نشاط (٢) : فكر ... شارك زميلك ... شارك زملائك؟

عزيزي الطالب، من خلال معرفتك عن مفهوم التغذية الراجعة، و التغذية الراجعة الايجابية و السلبية، إقترح نموذجا أخر لعملية التغذية الراجعة مشابها لنموذج الساندويتش، و أضف عليه لمساتك الإبداعية؟

الفكرة :

....
....
....
....
....
....

كيفية التطبيق :

....
....
....
....
....
....

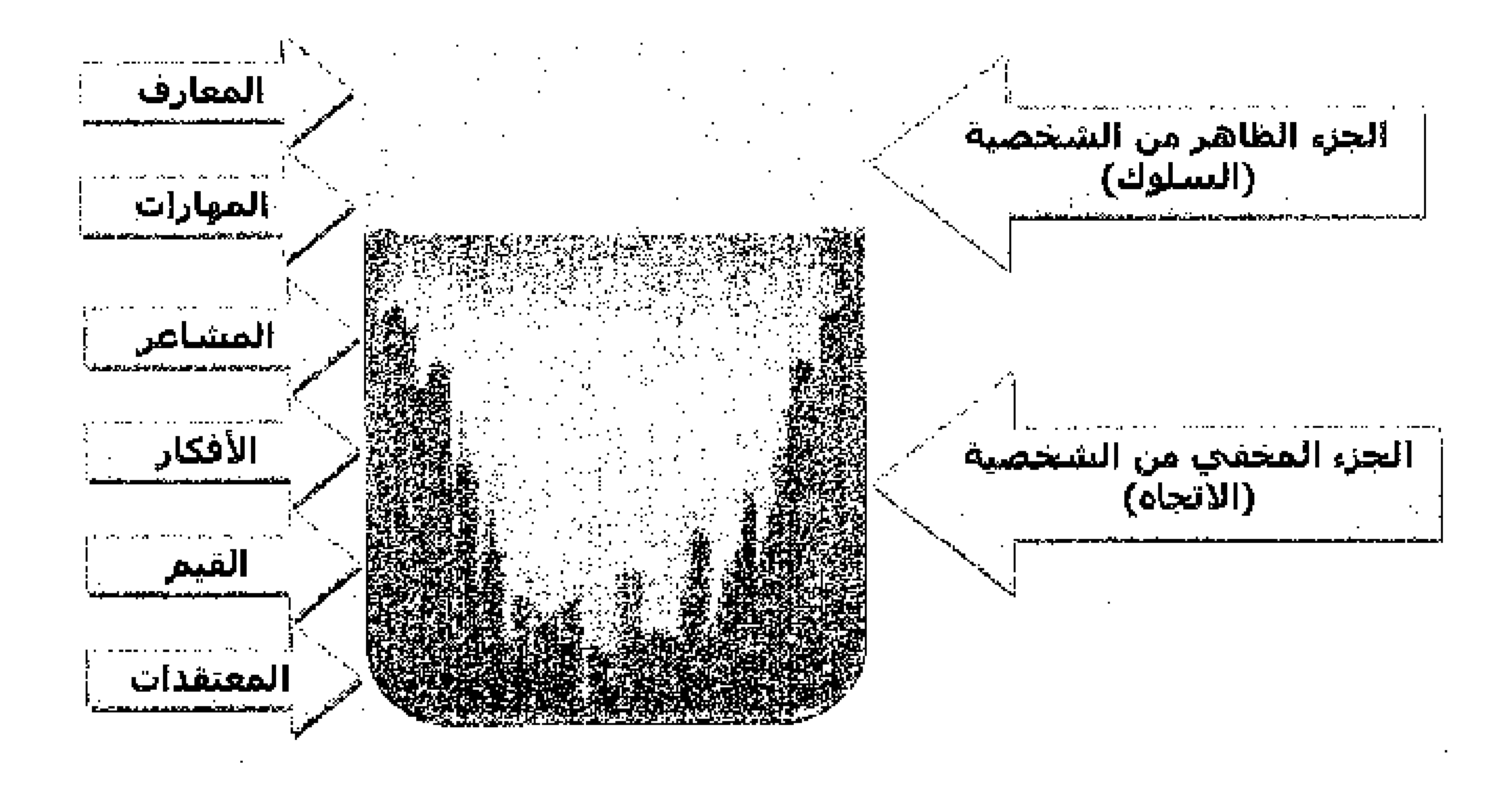


رابعا: نظرية الجبل الجليدي Iceberg Theory

كان الإهتمام بهذه النظرية في دراسة سلوك المتعلم و كيفية تخزينه للمعلومات في الذاكرة، و تم إستخدام هذه النظرية حديثا في العديد من التطبيقات مثل إدارة التغيير و أصول الإتصال بين الناس.
و هذا ما يهمنا هنا فالإتصال هو فن التواصل كل يوم مع الآخرين على كل المستويات سواء أكان ذلك في البيت أو في الجامعة أو في العمل بطرق عديدة نذكر منها الهاتف المحمول أو المحادثة المباشرة أو عن طرق الإنترنت و التلفاز و وسائل الدعاية و الإعلان المتنوعة، و لكن في حقيقة الأمر أن الإتصال يتعدى ذلك بكثير، فليست اللغة هي الأداة الوحيدة التي نتواصل بها كما ذكرنا سابقا، ذلك لان الإنسان بسلوكه وقيمه يشبه الجبل الجليدي فإذا ما نظرت إلى صورة هذا الجبل فانك تشاهد جبلا صغيرا يطفو فوق سطح الماء وهذا يشبه السلوك الظاهر و الملاحظ لدى الإنسان.

و إذا ما أمعنت النظر تحت سطح الماء تجد قاعدة كبيرة يقوم و يرتكز عليها هذا الجبل و هذا ما يشبه القيم و المعتقدات و المشاعر و التوجهات التي ينتج عنها سلوك الإنسان، و هذه الحقيقة تؤكد أن :

" السلوك ليس هو الشخص نفسه، لذا عليك أن تتقبل الشخص الأخر وتغير من سلوكه".



إن السلوك الظاهر من شخصية الإنسان سواء أكان معرفة أم مهارة يكون سهل الملاحظة و التطوير، لأن السلوك يمكن تنميته و إكتسابه، و لكن تكمن صعوبة التطوير و التغيير في المفاهيم الذاتية و الصفات و الدوافع الأكثر خفاءً و عمقا في شخصية الإنسان، إذ أنه ليس من السهل محاكاة و قياس مشاعر و أفكار و قيم و معتقدات الناس لأنها بطبيعة الحال تكون مخفية لديهم.

نشاط (٣): وظف معلوماتك

عزيزي الطالب، من خلال دراستك لنظرية الجبل الجليدي، أجب عن الأسئلة التالية بطريقة إبداعية؟

١. بين كيف تستطيع تحسين أسلوبك في تقديم التغذية الراجعة واستقبالها مع الآخرين؟

....

....

....

....

....

....

٢. هل تعتبر نظرية الجبل الجليدي مهمة في التواصل بين الناس، وضح ذلك مع إعطاء مثال تعزز به إجابتك؟

....

....

....

....

٣. وجه نصيحة لبقية زملائك موظفا فيها مبادئ هذه النظرية؟

....

....

....

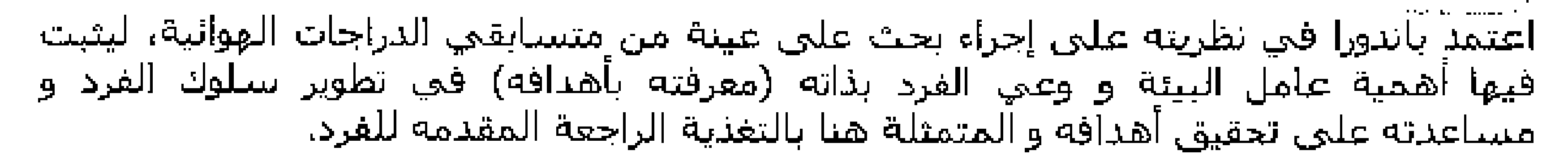


خامساً: نظرية التعلم الإجتماعي والإتصال.

قام العالم باندورا بالمزج بين نظرية التعزيز السلوكية وعلم النفس المعرفي لاكتشاف هذه النظرية، حيث اهتم بتطبيق مبادئ تعديل السلوك، حيث يري أن نتائج السلوك السابقة للفرد و ما يترتب عليه يحدد سلوك الفرد المستقبلية، و يحدث ذلك بسبب التحفيز و التشجيع للوصول إلى تلك النتائج.

و تتبنى هذه النظرية مبادئ التعلم التقليدية مثل التعلم بالخبرة المباشرة، و تعزيز الإستجابات الممارسة ، و تشكيل السلوك بالتقارب المتتابع؛ و ترى أن الفرد يغير سلوكه في المواقف التي يمتلك فيها حاجة للتغيير، و لديه مهارات أدائية مناسبة، و حوافز كافية.

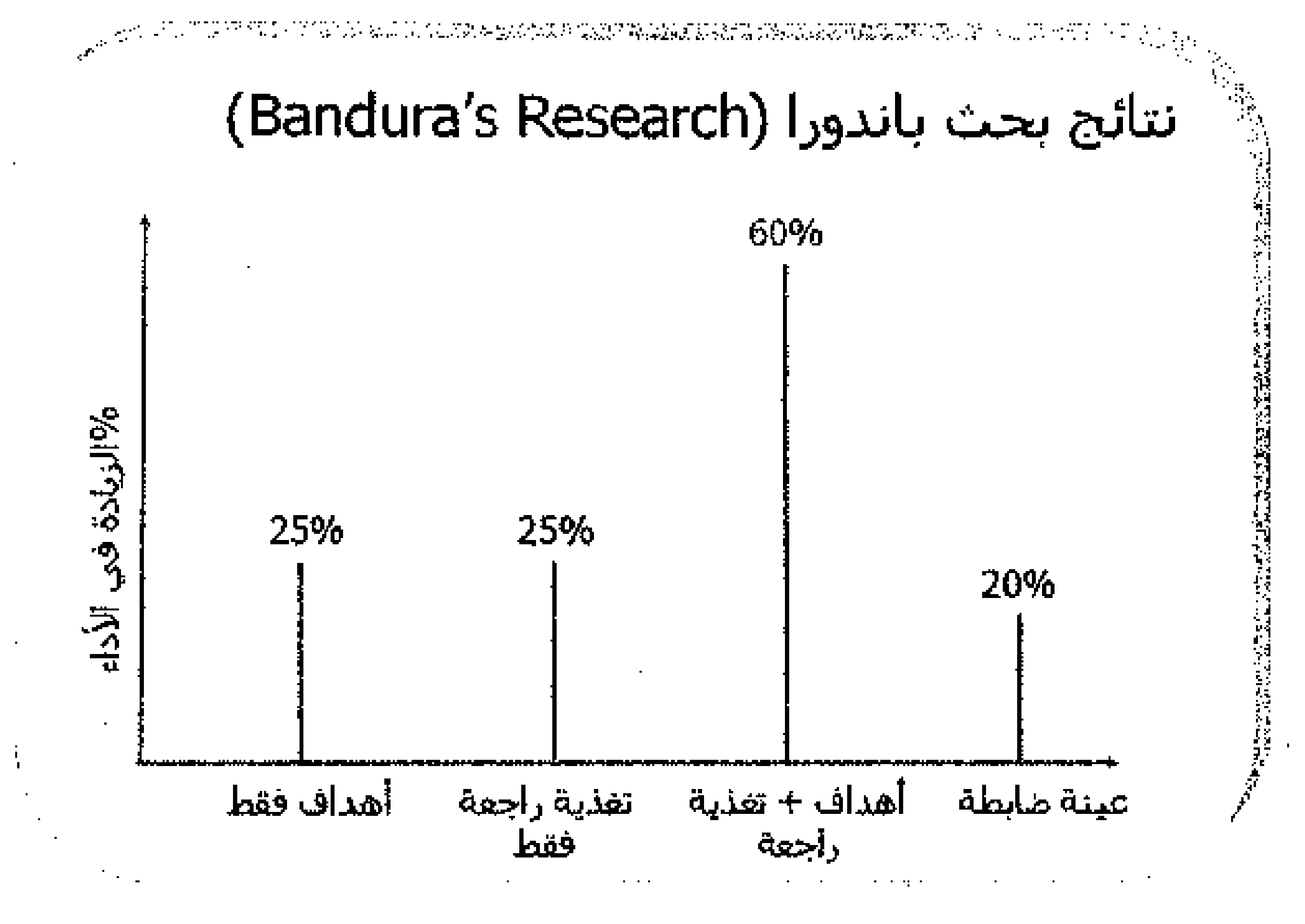
ومن هنا تأتي أهمية نظرية التعلم الإجتماعي و ارتباطها الوثيق بتكوين سلوك الإنسان و الذي بدوره يحدد نمط إتصاله مع الأخرين حسب فهم الفرد لذاته و معرفته بمهاراته و حاجته للتغيير وقدرته على تحفيز ذاته أو أن يعيش في بيئة تتوافر فيها حوافز و تشجيعات كافية، و تشير النظرية إلى أن سلوك الفرد و تغييره لا يتحدد بالبيئة وحدها بل يصدر عن تعبير ذاتي مستقل أيضا، و من هنا تأكد النظرية على أن قدرة الفرد على تشكيل ظروفه البيئية بما يتوافق مع أهدافه، و زيادة وعيه بذاته و القدرة على التبصر، تزيد من سرعته في تحقيق أهدافه.



بحث باندورا Bandura's Research

اعتمد باندورا في نظريته على إجراء بحث على عينة من متسابقي الدراجات الهوائية، ليثبت فيها أهمية عامل البيئة و وعي الفرد بذاته (معرفته بأهدافه) في تطوير سلوك الفرد و مساعدته على تحقيق أهدافه و المتمثلة هنا بالتغذية الراجعة المقدمه للفرد.

حيث كانت العينة الأولى تعرف هدفها و لكن بدون تقديم تغذية راجعة لهم، و العينة الثانية لا تعرف هدفها مع تقديم تغذية راجعة لهم، و العينة الثالثة تعرف هدفها مع تقديم تغذية راجعة لهم، والعينة الرابعة هي عينة ضابطة لا تعرف هدفها و لم تعط تغذية راجعة، و كانت نتيجة البحث أن العينة التي تعرف هدفها و تم تقديم تغذية راجعة لهم كانت نسبة الزيادة في أدائهم هي ٦٠% كما يوضح الرسم.



مخطط يوضح نتائج بحث باندورا



نشاط (٤): أبدع من عندك ...

عزيزي الطالب، من خلال دراستك لنظرية التعلم الاجتماعي، و بحث باندورا أجب عن الأسئلة التالية بطريقة إبداعية؟

١. كيف تستفيد من نظرية التعلم الاجتماعي و بحث باندورا في تحسين أسلوبك في تقديم التغذية الراجعة و استقبالها مع الآخرين؟

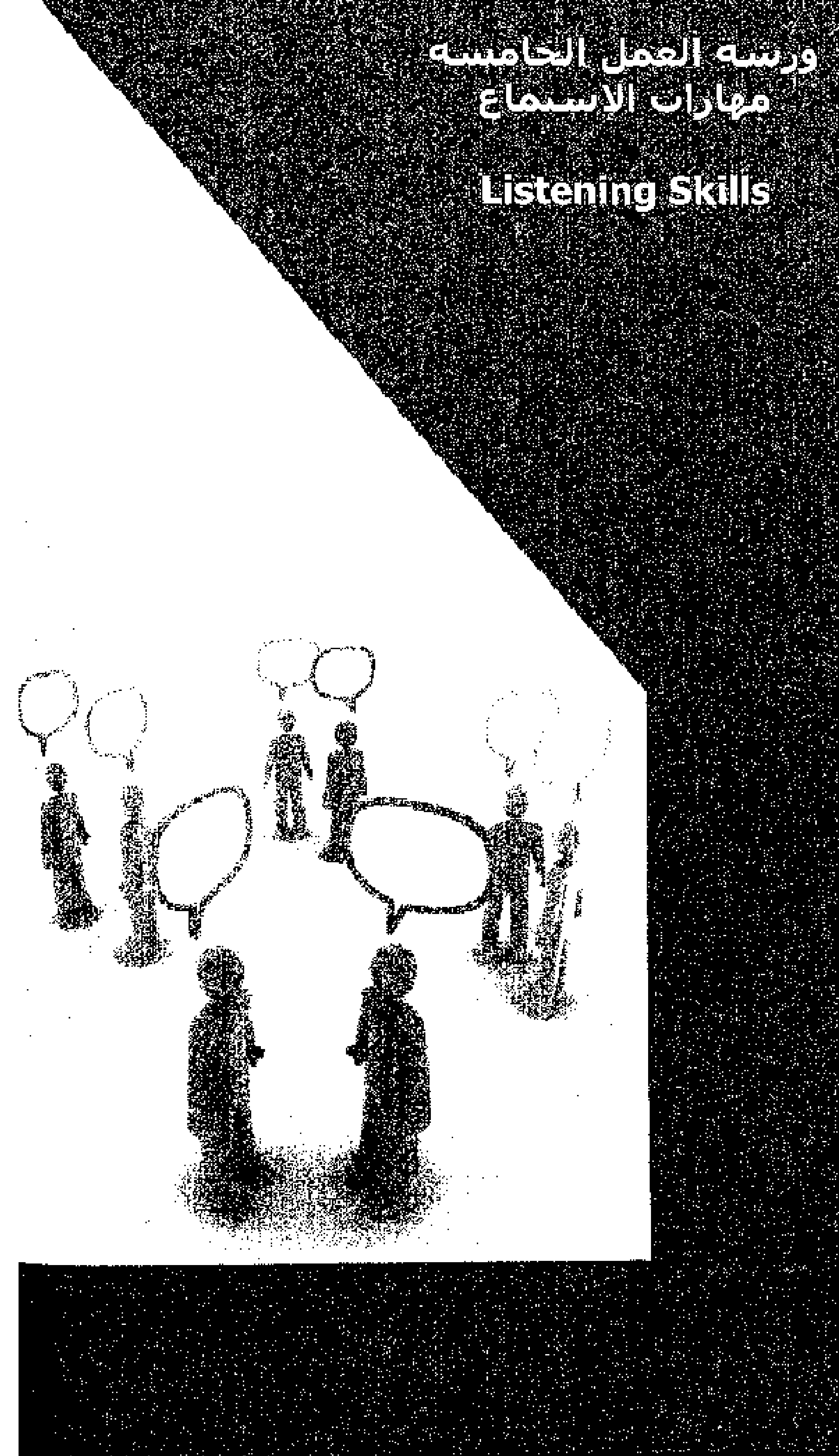
٢. هل تعتبر نظرية الجبل الجليدي مهمة في التواصل بين الناس، وضح ذلك مع إعطاء مثال تعزز به إجابتك؟

٣. وجه نصيحة لبقية زملائك موظفا فيها مبادئ هذه النظرية؟

٤. اذكر موقفاً استخدمت فيه نظرية الجبل الجليدي وموقفا أخر استخدمت فيه نظرية باندورا؟

ورشه العمل الخامسه
مهارات الاستماع

Listening Skills



ورشة العمل الخامسة

مهارات الإستماع
Listening Skills



أهداف ورشة العمل:

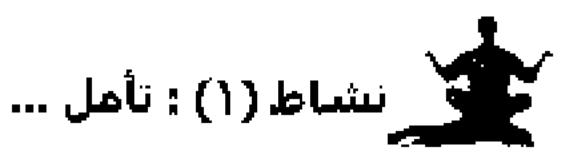
يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. تعريف مفهوم مهارات الإستماع.
٢. تحديد معيقات الإستماع الفعال.
٣. توضيح المستويات الأربعة للإستماع.
٤. تحسين مهاراته الإستماعية.
٥. توظيف نموذج Proposal في عملية الإصغاء.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: مفهوم مهارات الإستماع.
ثانياً: معيقات الإستماع الفعال.
ثالثاً: المستويات الأربعة للإستماع.
رابعاً: مهارة الإنصات.



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب، تأمل في المقولة الآتية و بين ماذا تستفيد منها في حياتك:

"أهم شيء في التواصل هو أن ... تسمع الأشياء التي لم تقل"



سؤال مهم ...

هل أنت مستمع جيد للآخرين ؟
ما هي صفات المستمع الجيد؟
ما الذي تستفيده من مهارات الإستماع ؟

عزيزي الطالب كما تم ذكره سابقا الإستماع الجيد للأخر يعتبر من العوامل المهمة لإنجاح عملية الإتصال، وفي هذه الورشة ستتعرف أكثر على هذه المهارة وكيفية توظيفها في حياتك اليومية.

أولاً: مفهوم مهارات الإستماع Listening Skills Definition

تعتبر مهارة الإستماع جزء أساسي من مهارات الإتصال اللفظي، و تعني القدرة على استقبال الرسائل الصوتية التي يرسلها المرسل والتركيز بها و فهمها و لا تعني أن تستمع إلى نفسك أو تفكر بإستجابتك أو ردك على ما يقوله المستقبل.



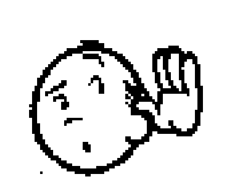
نشاط (٢) : هل أنت مستمع جيد ..

عزيزي الطالب، أجب عن الأسئلة في الإستبانة، و أعط كل معيار قيمة حسب النظام التالي: ٠- أبداً، ١- أحياناً، ٢- غالباً، ٣- بشكل دائم
بعد الانتهاء إحسب مجموع درجاتك، و استخدم مفتاح الإستبانة .

الرقم	المعيار	الدرجة
١	أسمح للمتكلم بإنهاء حديثه ، قبل أن أبدأ بالكلام.	
٢	ألاحظ لغة الجسد واستخدم المعلومات لمساعدتي على فهم رسالة المتكلم	
٣	أبذل جهدي لأستمتع بالموضع مع المتكلم.	
٤	لا أفعل أي شيء سوى الإستماع عندما يكون شخص ما يتحدث إلي.	
٥	أتجنب أن أغضب أو أثار من قبل المتكلم عندما لا أوافق على ما يقول.	
٦	أبتعد عن مشتتات الذهن(الآخرين، الهاتف،...إلخ).	
٧	أعيد تفاصيل المحادثة للتأكد من أني أفهم ما قاله المتكلم.	
٨	أفكر في ما يعنيه المتكلم، وليس فقط ما قاله.	
٩	أحاول فعليا أن أحفظ الحقائق والمفاهيم من المتكلم.	
١٠	أحاول أن أفهم وجهة نظر المتكلم حيث أنني أفهم أفضل معنى الرسالة.	
	المجموع	

مفتاح الاستبانة

27 +	أنت مستمع ممتاز
26 – 22	أنت فوق المتوسط كمستمع، ولكن هناك مجالات للتحسين
2 – 18	جيد ولكن هناك الكثير لتحسينه
١٧ أو أقل	تحتاج إلى التدريب



ثانياً: معيقات الإستماع الفعال

Obstacles Of Active Listening

١- شعور أحد الطرفين أن لديه فكرة أفضل:

يعتبر هذا المعيق مشكلة كبيرة في الإستماع و خاصة إذا كان أحد الطرفين في حالة من التأكد أن فكرته هي الأفضل، و هذا يولد لديه رغبة في عدم الإستماع و هو ما يشكل الفعل لدى المستقبل، و يشكل هذا الشعور حاجز في عملية الإستماع، و من المستحيل أن تركز في أفكار الآخرين في حال إذا كنت تعتقد دائما أن فكرتك هي الأفضل.

نشاط (٢) :

عزيزي الطالب ماذا تفعل لتستطيع تخطي هذا الحاجز ؟

ناقش مع فريقك ما سوف تفعله، وسجل مقترحات الفريق.

....
....
....
....
....
....
....

٢- عدم موافقة الطرف الآخر برأيه أو بوجهة نظره:

عندما يبدأ أحد الطرفين بالحديث قد يشعر المستقبل أن المرسل على خطأ و أنه لا يتفق معه في وجهة نظره أو رأيه ، لذلك هذا الإحساس أو الشعور يولد رغبة لديه بعدم الإستماع، فمن الصعب أن تسمع شخص أنت غير موافق على ما يقوله، و خاصة إذا كان الإختلاف كبير بينهما.

نشاط (٣) :

عزيزي الطالب، ماذا تفعل لتكون منفتحا لتستطيع تخطي هذا الحاجز ؟

ناقش مع فريقك ما سوف تفعله، و سجل مقترحات الفريق.

....
....
....
....
....
....
....

٣- الصعوبة في التعامل مع الآخر من ناحية عاطفية:ر

يصطحب الناس معهم عواطفهم و مشاعرهم سواء أكانوا في البيت أم في العمل أو في الجامعة و المدرسة، و لكن العواطف و المشاعر تكون صعبة أحيانا للتعامل معها لان الفرد من الصعب عليه أن يعلم أحيانا طبيعة المشاعر التي يكنها له الآخر و لا يستطيع توقعها، و لكن الشيء الذي يعرفه جيدا هو طبيعة مشاعره اتجاه الآخرين، و في حقيقة الأمر يجب أن يبتعد الفرد عن المواقف التي تجعل الآخرين حساسين عاطفيا، لأنه يجد نفسه وجها لوجه مع أصدقائه و زملائه في الجامعة أو في العمل أو مع أهله و أقربائه في البيت.

نشاط (٤) :

عزيزي الطالب، ماذا تفعل لتستطيع تخطي هذا الحاجز ؟

ناقش مع فريقك ما سوف تفعله، و سجل مقترحات الفريق.

....

....

....

....

....

....

....

٤- عدم وجود الوقت الكافي:

يشعر الفرد أحيانا بضيق الوقت، أو أن أولوياته متزايدة، خاصة عندما يكون مطلوب منه تسليم واجب أو عمل في وقت محدد أو لديه اختبارات معينه، حيث يزيد ذلك من ضغطه وابتعاده عن الآخرين، ونتيجة لذلك قد يشعر الشخص بأن التواصل مع الآخرين هو مضيعة للوقت.

نشاط (٥) :

عزيزي الطالب، ماذا تفعل لتستطيع تخطي هذا الحاجز ؟

ناقش مع فريقك ما سوف تفعله، وسجل مقترحات الفريق.

....

....

....

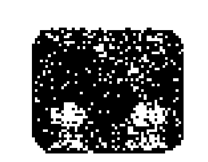
....



ثالثاً: المستويات الأربعة للإستماع 4 Listening Levels

يمر المستمع بسلوكيات مختلفة في كل مستوى من مستويات الإستماع:

المستوى	السلوكيات
المستوى الأول **عدم الاستماع**	• لا يبذل المستمع جهداً لاستماع المتحدث. • يريد أن يتحدث أكثر من أن يستمع. • يظهر أنه منتبه للمتحدث و لكن تفكيره منصب على شيء آخر. • لا يظهر أي إشارة أو إيماءة للمتحدث. • يظهر تواصل بصري قليل أو معدوم تجاه المتحدث. • كثير المقاطعة للمتحدث. • يطلب الكلمة الأخيرة من المتحدث أو الخلاصة.
المستوى الثاني **الاستماع الهامشي**	• يستمع المستمع بشكل سطحي للمتحدث. • يفكر المستمع بما سيقوله المتحدث لاحقا. • يشرد بذهنه بكل سهولة. • يسمع الكلمات ولكن لا يربطها بالمعنى. • يستمع للجزئيات ولكن لا يصل للصورة الكلية للموضوع نتيجة عدم تركيزه.
المستوى الثالث **الإستماع التقييمي**	• يركز المستمع مع المتحدث ويعطيه انتباهه. • مع تركيزه على الكلمات ممكن أن يفقد القصد من ورائها. • يركز على المحتوى ولكن لا يكترث لمشاعر المتحدث. • يستطيع أن يحدد الحقائق، الإحصاءات، وهكذا، ولكن لا يستطيع أن يلاحظ الدلالات البصرية و الصوتية.
المستوى الرابع **الإنصات**	• يركز المستمع بتمعن ويعطي المتحدث كل انتباهه. • يعمل بجد ليفهم كلمات، رسالة، و وجهة نظر المتحدث. • يصغي للأفكار، و المشاعر كما يصغي للكلمات. • يعطي تغذية راجعة شفوية وغير شفوي للمتكلم. • يؤجل الحكم حتى يستمع لكامل الرسالة. • يطرح الأسئلة التي تشجع الحوار، توضيح الموضوع وتوضيح أي لبس أو فهم.



نشاط (٦) : فكر... شارك زميلك ... شارك زملائك؟

عزيزي الطالب، أقرأ الآية الكريمة التالية، و وضح الفرق مع زملائك بين الإستماع و الإصغاء؟

قال تعالى :

{ وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون} صدق الله العظيم

سورة الأعراف، آية ٢٠٤



إضاءة ...

الفرق بين السمع و الإستماع و الإنصات

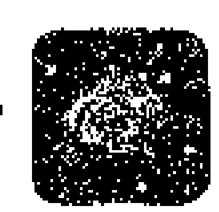
قد يحدث الإستماع بقصد أو بدون قصد لدى الفرد فقد يكون فيه تركيز و تدبر في المعاني أو لا يكون فيه ذلك، فعندما تسمع بعض الكلمات العابرة وأنت ماشياً في السوق أو راكبا في السيارة، قد تسمع بعض الكلمات أو الأصوات بدون التركيز فيها أو حتى محاولة فهمها، فهذا ما يسمى **السمع** فهي عملية التقاط الأذن للأصوات تماما كما يحدث عند الطفل الصغير أو الحيوان فهو يسمع لكنه لا يفهم.

أما عند سماعك لشيء بطريقة مقصودة و محاولة فهمك له فهذا ما يسمى **الإستماع**، و عند سماعك لشيء بكل جوارحك و فهمك له مع التركيز و التدبر في المعنى مع تجاهلك لكل عناصر التشويش المحيطة و التي قد تؤثر على فهمك للمعنى، و محاولتك تحليل ذلك لتقتنع به فهذا ما يسمى **الإصغاء**.

رابعاً: تحسين مهارة الإنصات Improving Listening Skills

حتى تصبح منصت بشكل أكبر، و تجني فوائد من تحسين العلاقات التي حولك، و تصبح أقل إحباطا، و تحصل على نتائج أفضل إتبع هذا المقترح Proposal :

• **P**robe for understanding. (تحقيق الفهم)	كمستمع، دورك أن تفهم ما يقوله المتحدث و ما معناه.
• **R**eflect. (الإنعكاس)	إحدى أفضل الطرق للتأكد من أنك تَفهمُ المتكلّمَ أنْ تعيد ما سمعته إلى المتحدث، مستخدما عبارات مفتاحية مثل، " ما سمعته هو..." أو " هذا الذي تعنيه....." الخ.
• **O**ne thing at a time. (شيء واحد كل مرة)	عندما تستمع لأحد آخر، أهمل كل مشتتات الإنتباه حولك، لا تتلاعب بالموقف و لا تخطط في عقلك للرد، اذا كان عندك الكثير لتعمله فقط استمع.
• **P**ause. (المهلة)	ليس من الضروري أن تعطي تعليقات فورية، عندما تسمح لنفسك بالصمت المؤقت، تحرر عقلك لتشكل رأيك أثناء ذلك الصمت.
• **O**bserve nonverbal behavior. (لاحظ السلوك غير اللفظي)	مُعظم الذي يُقالُ لمْ يقلْ، لتفهم حقاً يَجِبُ أنْ تَنتبهَ للغة الجسد، الإشارات، تعابير الوجه، التأثيرات الصوتية، وهكذا، هذه الأفكار ستساعدك لفهمِ رسالة المتحدث.
• **S**ummarize. (لخص)	لتتأكد بأنّك تَفْهمُ رسالةَ المتكلّمَ، لخّصْ له تعليقاته، هذا سيؤكد لك أنك تَفهم المتحدث، و المتحدث سيقدّر بأنّك تُدقّقُ في فَهْمِكَ له.
• **A**cknowledge. (اعترف)	إعترفِ بالرسالةِ، هذا لا يَعْني بأنّك يَجِبُ أنْ تُوافقَ، بل يَعْني ببساطة أنّك أعلمتَ المتحدث باستيعاب رسالته، أيضاً الاعترافُ بالمتكلّم مهم مثل الاعتراف بالرسالة.
• **L**et the speaker finish. (دعم المتكلم ينهي)	عدم مقاطعته و عدم مَضيعَة الوقتِ حتى لا تُحبطَ المتكلّمَ و إتاحة الفرصة ليُكملَ فهم الرسالةِ. دعْ المتكلّمَ ينهي حديثه ثم قف [illegible]



نشاط (٧) : إستثمر معلوماتك ...

عزيزي الطالب، من خلال فهمك لنموذج Proposal في تحسين مهارة الإصغاء، كيف تستثمر هذه المعرفة لتحسين عملية تعلمك في قاعة المحاضرات؟

١- تحقيق الفهم

....

....

....

٢- الإنعكاس

....

....

....

٣- شيء واحد كل مرة

....

....

....

٤- المهلة

....

....

....

٥- لاحظ السلوك الغير لفظي

....

....

....

٦- لخص

....

....

....

٧- إعترف

....

....

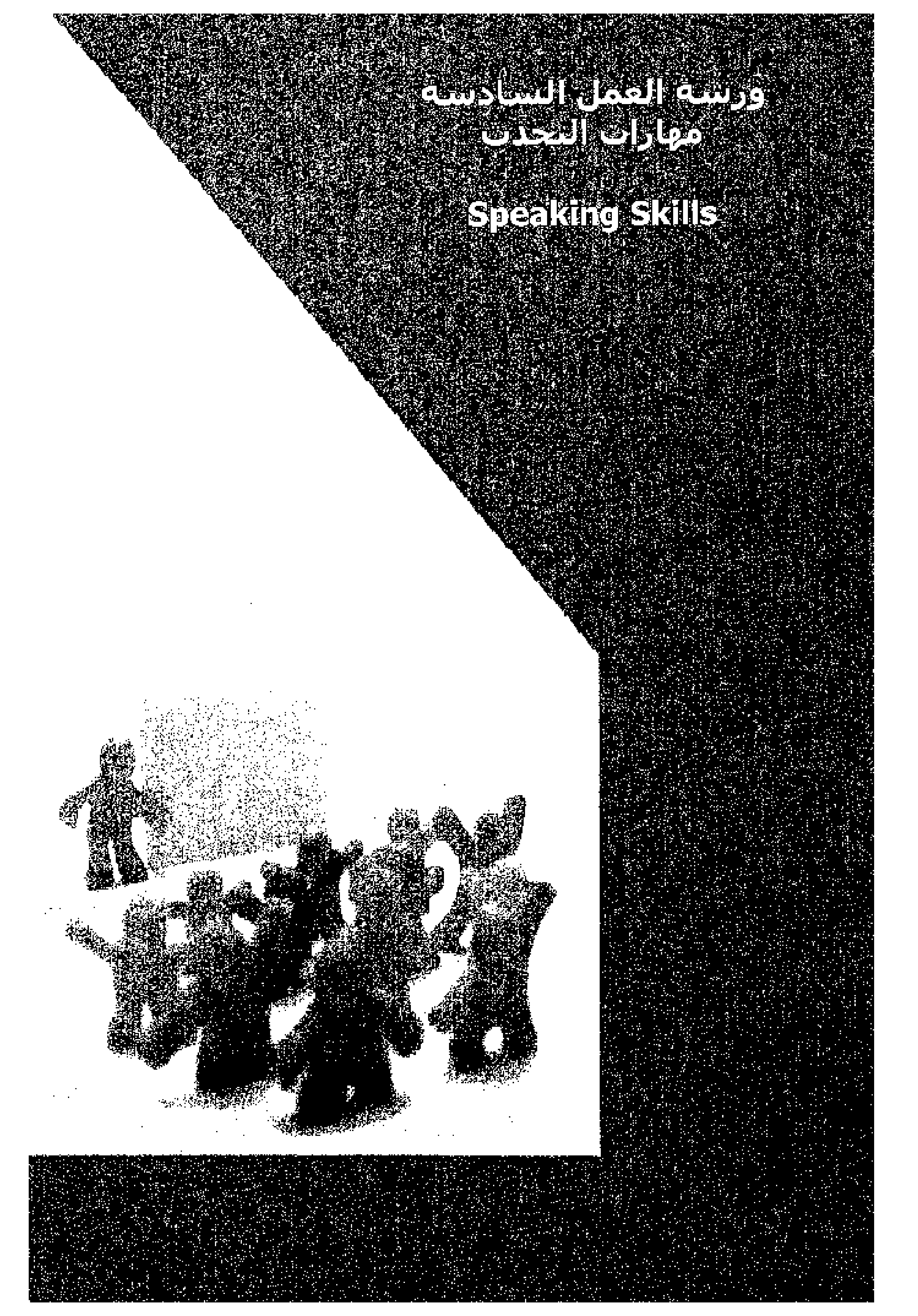
....

٨- دع المتحدث ينهي

....

....

....

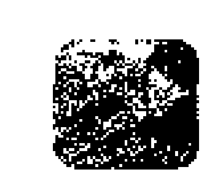

ورشة العمل السادسة
مهارات التحدث
Speaking Skills

ورشة العمل السادسة
مهــارات التــحــدث
Speaking Skills

أهداف ورشة العمل:

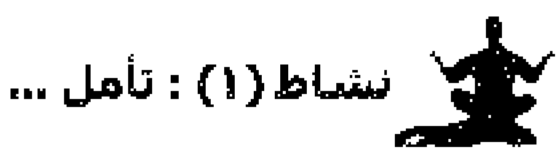
يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. تعريف مفهوم مهارة التحدث.
٢. تحسين مهارات التحدث لديه.
٣. توضيح مهارة إعداد العرض التقديمي.
٤. توظيف نموذج State أثناء الحديث.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: مفهوم مهارة التحدث.
ثانياً: تحسين مهارة التحدث.
ثالثاً: مهارة إعداد العرض التقديمي.



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب، تأمل في بيت الشعر الآتي وبين من خلاله أهمية الحديث في التعامل مع الناس؟

" لسانُ الفتى نصفٌ ونصفٌ فؤادُهُ

فلمْ يبقَ إلاّ صورةُ اللحمِ والدَّم"



من معلقة زهير بن أبي سلمى



سؤال مهم ...

هل أنت متحدث جيد مع الآخرين ؟
ما هي صفات المتحدث الجيد؟
ما الذي تستفيده من مهارات التحدث ؟



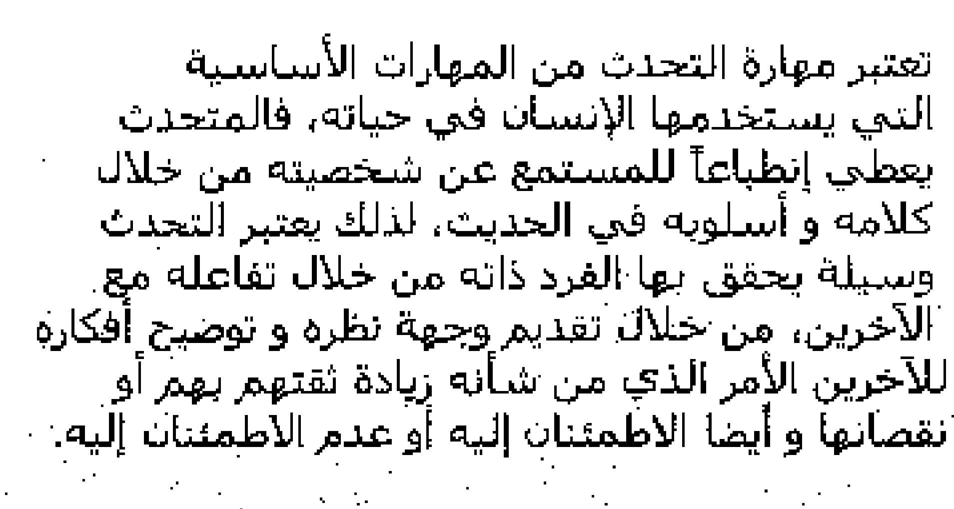
أولاً: مفهوم مهارة التحدث Speaking Skills Definition

هي المقدرة علي إستخدام الرموز اللفظيـة و نبـرة الصوت فـي التواصـل مـع الآخـرين، و تعتبـر وسيلة أو طريقة أساسية يعبر من خلالها المرسـل عن أفكاره أو مشاعره أو أحاسيسـه أو أرائـه و أفكاره للمستقبل أو قد يقوم بنقل معلومات أو حقائق له، و تعتبر أساساً للعديد من المهارات التواصلية الفرعية الأخرى مثل مهارة التفاوض و الحوار و الإلقاء و التقديم و الخطابة.

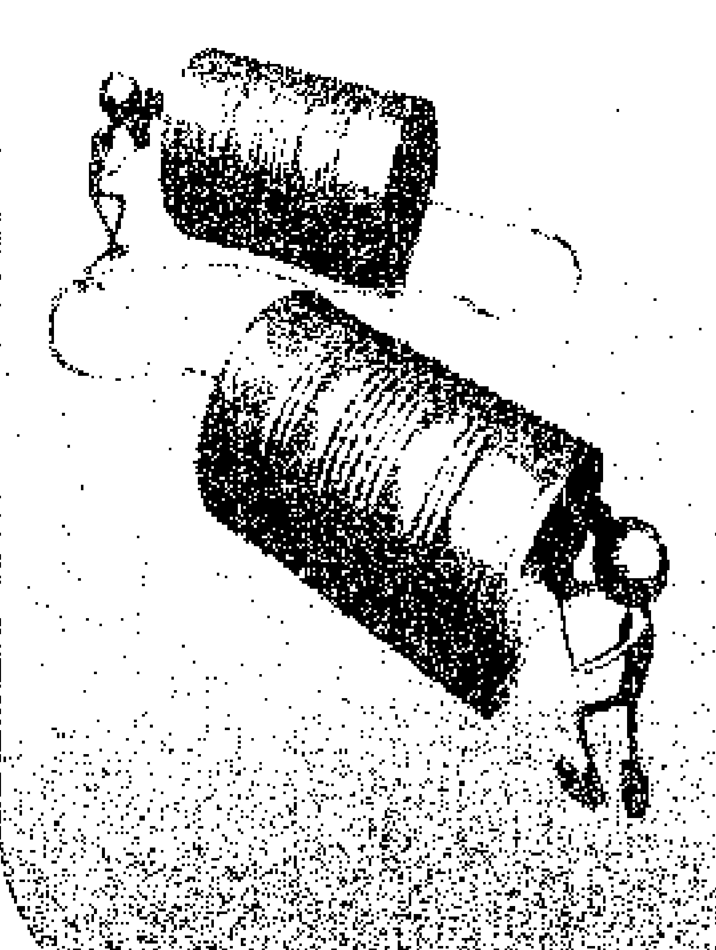


إضاءة ...

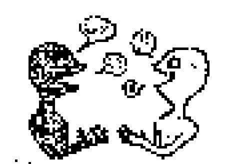
ماذا تستفيد من مهارة التحدث



تعتبر مهارة التحدث من المهارات الأساسية التي يستخدمها الإنسان في حياته، فالمتحدث يعطي إنطباعاً للمستمع عن شخصيته من خلال كلامه و أسلوبه في الحديث، لذلك يعتبر التحدث وسيلة يحقق بها الفرد ذاته من خلال تفاعله مع الآخرين، من خلال تقديم وجهة نظره و توضيح أفكاره للآخرين الأمر الذي من شأنه زيادة ثقتهم بهم أو نقصانها و أيضا الاطمئنان إليه أو عدم الاطمئنان إليه.



و تعتبر مهارة التحدث فرصة للمتحدث لأن يعكس مستواه الفكري و مدى وعيه و نضجه العقلي للآخرين حيث يؤدي ذلك إلى زيادة مهارة الإقناع و التفاوض و الاستشهاد و الاستدلال لدى المتحدث في حال إتقانه لهذه المهارة، أخيرا تعتبر هذه المهارة نشاط ذهني و اجتماعي يحدد مدى تقبل الآخرين للفرد لذلك يجب على الجميع و خاصة الطلاب إتقان هذه المهارة.



نشاط (٢) : هل أنت متحدث جيد ؟

عزيزي الطالب قيم نفسك من خلال الإجابة عن الأسئلة في الإستبانة، وضع دائرة حول الرقم من ١ إلى ٥، حيث يمثل الرقم ١ السلوك الذي تقوم به نادرا، و الرقم ٥ يمثل السلوك الذي تقوم به بشكل منتظم، و بعد الانتهاء اجمع الأرقام التي وضعت حولها دائرة، ثم استخدم مفتاح الإستبانة لتقييم نفسك.

الرقم	المعيار	الدرجة				
		١	٢	٣	٤	٥
1	أفكر مليا بموضوع الرسالة وأطور أفكاري قبل البدء بالتحدث.					
2	أراعي طبيعة وشخصية المستمعين عند تكوين الرسالة.					
3	أقيم العوامل التي تجعل الجمهور يؤمنون بما أقول.					
4	أفكر في أي محفزات شخصية للمستمع أستطيع إظهارها.					
5	أستطيع إختيار المكان و الزمان وطريقة التواصل التي تخفف من المشتتات.					
6	أتأكد أن لغة جسدي تدعم محتوى الرسالة.					
7	أشاهد بعناية المستمع من حيث عدم الإنتباه والتفاعل السلبي وأعدل رسالتي بناءا على ذلك .					
8	أسأل أسئلة مفتوحة لأتأكد أن الرسالة وصلت بالطريقة المطلوبة.					
9	أفكر في المجالات التي تعطيني قوة شخصية وتأثير عظيم على المستمع وأستغل تلك المجالات في توصيل الرسالة					
10	أعي النقاط الرئيسية التي يجب أن أطرحها وأطورها في عرض تقديمي بتسلسل منطقي.					
11	آخذ بعين الاعتبار المستوى المعرفي للمستمع عن الموضوع وبناءا عليه أخطط لكيفية إيصال الرسالة.					
12	أستخدم الاستعارات و الأمثلة المناسبة وأمثلة لتوضيح الرسالة.					
13	أطرح فكرة واحدة كاملة قبل أن أبدأ بنقطة أخرى.					
14	أطلب تغذية راجعة دورية من المستقبل لأتأكد أنه سمع الرسالة وفهمها.					
15	آخذ بعين الاعتبار نبرة صوتي وأنوع في درجة ارتفاع الصوت و النبرة لأركز على النقاط الرئيسة بالرسالة.					

مفتاح الاستبانة

العلامة الكلية	
٧٥ إلي أعلى	طريقة محادثتك مع الآخرين ممتازة
٦٠-٧٤	طريقة تواصلك جيدة بحيث تضمن أن الرسالة قد سمعت.
٤٦-٥٩	تحتاج إلى تفقد بعض المجالات في التحدث التي تحتاج إلى تطويرها لزيادة فعالية الاتصال لديك
أقل من ٤٥	لديك حاجة لتقويم كيفية إرسالك للرسالة بحيث تحدد المهارات التي تحتاج لتطوير

١- إجعل نقاطك تصل للآخرين بسهولة:

- حدد هدفك من الحديث، و قرر ماذا تريد أن يفهم المستمع.
- صغ جملة واضحة ومفهومة.
- نظم أفكارك بتسلسل منطقي.
- تأكد من الفهم عن طريق الطلب من المستمع أن يخبرك ما فهمه مما قلته.
- تدرب على هذه المهارات حتى في الأحاديث العادية ، اطلب التغذية الراجعة من شخص بناء و صادق.

٢- كن مباشرا في الحديث: لا تجعل الآخرين يخمنون ماذا تريد منهم ، لاحظ الأمثلة الآتية:

حديث غير مباشر	حديث مباشر
هذا الباب مازال مغلقا.	الرجاء افتح الباب.
لا بد أن هناك طريقة لحل الواجب في الوقت المحدد .	الرجاء حل الواجب غدا .
من الأفضل أن يقدم الغداء وقت الظهيرة.	الرجاء تقديم الغداء وقت الظهيرة

٣- تجنب الكلمات المطاطة:

وهي أن تختفي وراء الكلمات أو أن ترفض أن تلزم نفسك بأمر ما، و التي لا تعطي فهما واضحاً للمعنى لدى المتلقي، و من الأمثلة على الجمل المطاطة:

أنا لست متأكدا من قوة شعوره تجاه ذلك و لكن
أنا لست خبيرا في ذلك و لكن ...
أنا أعرف شيء أنا مجرد طالب و لكن ...
قد يكون هذا مجرد شعور و لكن ...
أتوقع أن سؤالي هو ...
أنا لا أعرف أي شيء عن الرياضيات ولكن .
لم أقصد أن ..... و لكن ...
قد لا أكون على صواب و لكن ...

٤- كن مختصراً في حديثك:

- إستخدم الجمل البسيطة و ابتعد عن الكلمات الزائدة مع التركيز على الموضوع عند بناء جملك.
- عندما تستخدم كلمات كثيرة جدا يصبح المستمع مشوشا ومشتتا وقد يشرد بذهنه عنك.
- إنتبه لتفاعل الآخرين معك عند التحدث، أنظر لفقدان تواصلهم البصري معك و عدم الراحة، هذه المؤشرات قد تخبرك أنك استغرقت وقتا أكثر من اللازم في الحديث
- تجنب التكرار والشذوذ عن الموضوع، تأكد من فهم الآخرين لك.

٥- كن مقنعا في حديثك:

استخدم مهارات الإقناع لديك لدعم حديثك من خلال تطبيق نموذج **STATE** .

Share (شارك)	شارك مشاهداتك دون عمل افتراضات سابقة أو إصدار أحكام، تساعدك جمل الحقائق الخالية من المشاعر في بناء ثقتك بنفسك وتجنبك عدائية الآخرين.
Tell (أخبر)	تحدث عن الكيفية التي أثرت فيها الحقائق عليك، و على تفاعلك ومشاعرك فهذا يساعد الآخر على فهم شدة ما حصل ، و قد لا يفهم الآخرين ما حدث من مجرد الحقائق لوحدها.
Ask (اسأل)	إسأل الآخرين عن وجهات نظرهم عن الموضوع، و شجعهم على التعبير على أرائهم و مشاعرهم و استمع لهم بهدف الفهم، و رحب بأرضية مشتركة معهم و إمكانية تغيير أفكارك.
Talk (تحدث)	تحدث بعرض الحقائق على أنها حقائق و الأراء و المشاعر على أنها أراء و مشاعر، لا تقلل من شأن مشاعرك ، تجنب قول قد يكون" هذا غبيا مني ولكن " أو" قد يكون خطئي و لكن" أو" أنا أخجل من ذلك و لكن " .
Encourage (شجع)	شجعهم من خلال جعلهم يعرفون أنك تريد أن تستمع لأرائهم، رحب بوجهات النظر المغايرة مثلا عن طريق قول "هل ترى ذلك بطريقة مختلفة"، أو "ما الذي أفتقده هنا" أو " أريد أن أستمع لرأيك فيما حدث".

٦- إستخدم الأسئلة التأكيدية:

و تستخدم عندما تكون غير متأكد من المعلومة، أو تحتاج إلى تأكيد على دقة وصول المعلومة من الطرف الأخر، و هي أسئلة قصيرة تضاف في آخر الجملة الخبرية أو جملة الأمر، و التي قد تضعف الجملة عن طريق جعلها قابلة للشك.

أمثلة:

هذا هو أفضل مقترح، أليس كذلك؟

هذه فكرة جيدة، هل تعتقد ذلك؟

هذا يحدث في بيتي أيضا، أنت تعرف ما أعنيه؟

٧- تجنب المعاني الغائمة:

وهي الكلمات الغير محددة المعنى و التي لا تعط معناً دقيقا للمتلقي:
(غالباً، دائماً، أحياناً، أبداً، عادةً، معظم الوقت، قلّما، نادراً، كثيراً، تقريباً، دائماً، بشكل متكرر، في كل مرة، بشكل عرضي)

٨- كن واعيا كيف يؤثر صوتك في الآخرين:

- **نبرة الصوت:** تعبر عن المشاعر و العواطف.
- **التشديد:** التأكيد على كلمات لتعزيز المعنى.
- **درجة الصوت:** درجة ارتفاع أو انخفاض الصوت.
- **سرعة الصوت:** كم عدد الكلمات التي تقولها في الدقيقة، معظم الناس يقولون ١٢٥-١٥٠ كلمة بالدقيقة.
- **حجم الصوت:** درجة خشونة أو نعومة الصوت.
- **المفردات المناسبة:** تجنب إستخدام التعبيرات أو الكلمات الإستفزازية.



نشاط (٣) : اكتشف جودة صوتك ...

عزيزي الطالب، اقرأ الحديث التالي مراعيا مهارات الصوت و دع زميلك يقوم بتقييمك، حسب قائمة الشطب التالية لترى مدى جودة صوتك في التواصل مع الآخرين، ثم إعكس الأدوار بينكما؟

عن أبي هريرة رضي الله عنه، عن النبي صلى الله عليه و سلم قال : " سبعةٌ يظلهم الله في ظله يوم لا ظل إلا ظله : إمام عادل، و شاب نشأ في عبادة الله تعالى، و رجل معلق قلبه في المساجد، و رجلان تحابا في الله، اجتمعا عليه، و تفرقا عليه، و رجل دعته إمرأة ذات منصب و جمال فقال : إني أخاف الله، و رجل تصدق بصدقة فأخفاها حتى لا تعلم شماله ما تنفق يمينه، و رجل ذكر الله خالياً ففاضت عيناه"

متفقٌ عليه_رياض الصالحين

الرقم	المعيار	نعم	لا
1	هل يبدو صوتك مبتهجا و ممتلئ بالطاقة؟		
2	هل تتقدم في الحديث كمتحمس؟		
3	هل يبدو صوتك منخفضا و رتيبا؟		
4	هل يبدو صوتك عاليا وحادا؟		
5	هل يبدو صوتك أنينا؟		
6	هل يبدو صوتك كأنك مصاب بالزكام؟		
7	هل تلفظ الكلمات بوضوح؟		
8	هل تتحدث بشكل سريع؟		
9	هل تتحدث بشكل بطيء؟		
10	هل حجم صوتك متناسبا ؟		
11	هل نبرة صوتك مريحة لأذن السامع؟		

٩- طور مهارات الإتصال الغير لفظية لديك:

المهارة	السلوك	التفسير المحتمل
تعابير الوجه	العبوس	الانزعاج، الحزن
	الابتسامة	ودود ، سعيد
	رفع الحاجبين	عدم التصديق، مندهش
	ضيق فتحة العين	غاضب
	إحمرار الوجه	مرتبك ، محرج
الإتصال البصري	غير مباشر	إثارة الانتباه
	ثابت	الإنصات، الاستمتاع
	ينظر بعيداً	اجتناب، غير موافق،عدم الثقة
الهندام	البدلة الرسمية	السلطة، محافظ
	الملابس المزركشة أو المتسخة	عدم الشعور بالمسؤولية، عدم الإحترام
	ملابس غير رسمية	الأسترخاء

المهارة	السلوك	التفسير المحتمل
حركات الذراعين و اليدين	الإشارة بالأصبع	التسلط، الاستياء، التوبيخ
	طي الذراعين على الصدر	يحضر للتكلم، غير متقبل للتغيير
	الذراعين على الجانب	مسترخي، متقبل للمقترحات
	اليدين مرفوعة نحو الخارج	متشكك، محتار،غير متأكد
	التململ،حركات عشوائية	الملل
شكل الوقفة	اليدين على الورك	الغضب، العدائية
	هز الكتفين	حل مشكلة، اهتمام، استماع
	أرخاء الكتفين وعدم الميلان	حل مشكلة، اهتمام، استماع
	عض الشفة، التنقل،خشخشة النقود	العصبية
	الجلوس على حافة الكرسي	الإنستماع، شديد الإهتمام
	الأسترخاء (التهدل) على الكرسي	الملل،عدم الإستمتاع

١٠- النية و الأثر:

أحيانا الأشياء التي تقولها تترك أثرا غير الذي تقصده، يمكنك أن تقول شيئا بريء و خالي من الحقد أو سوء النية، لكن الشخص الآخر قد يفسره على نحو عدواني. أثر السلوك الخاص بك لا يتوافق مع ما تقصد، و الحقيقة هي أنه حتى لو كنت لا تنوي الإساءه ، فانك تكون قد فعلت ذلك، في مثل هذه الحالات ، المسؤولية تكون بإتجاهين عليك و على الشخص الآخر.

أنت عليك مسؤولية عدم إيذاء الآخرين، كيف تفعل ذلك؟





- لا تحكم على الظواهر، انتظر وحلل البيانات.
- إعرف الآخرين أكثر، خاصة زملاءك.
- فكر قبل أن تتكلم، فكر حول كيف وماذا ستقول أو تفعل وما تأثيره على الآخرين قبل أن تقوله أو تفعله!
- استمع للآخرين بهدف فهمهم.
- ضع نفسك في مكان الآخرين، أنظر للأشياء من وجهة نظر الآخرين.
- كنت لطيفا دائما وعامل الآخرين بإحترام.
- إذا آذيت شخص ما، اعتذر بإخلاص.

إذا آذيت شخص ما، إليك ما ستقول عندما يناديك لافتا نظرك.



- شكرا لأنك أخبرتني، أنا آسف.
- شكرك على الإشارة لذلك، أنا آسف لم يكن قصدي أن أفعل.
- إن ما قصدته نكتة ، ولكن استطيع أن أرى الآن أن ما قلته هو في غير محله، أرجوك أن تغفر لي.
- أحاول أن أفهم، أريد أن تكون منصفا، ولكن لا أعرف ماذا قلت حتى أكون غير منصف، هل يمكن أن توضح لي أكثر؟
- عفوا ؛ آسف ما قلته هو غير عادل، ما أحاول أن أقوله هو ...
- لنعد للسابق، لقد كان هذا إحساس غير جميل مني، هل أنت مستعد لقبول اعتذاري

أنت أيضا لديك مسؤولية إذا كنت الطرف المتأذي.

من المهم عدم إفتراض أن الشخص الآخر يريد إيذاء مشاعرك، معظم الناس لا يستمتعون بإيذاء مشاعر الآخرين وسوف يغيرون سلوكهم إذا علموا أنهم هجوميون، دعهم يعرفون أنك تأذيت و لماذا، أخبرهم و لكن بطريقة لطيفة، إليك ما يمكن قوله.

- رد فعلي هنا قد يكون كبيرا بناءاً على تجاربي السابقة، و لكنني شعرت بالألم عندما قلت ...
- أنا لا أعرف إذا كنت تقصد هذا، إلا أنني شعرت بعدم الإرتياح عندما...
- أنا حريص على دفع هذا الأمر ، و لكن في الوقت نفسه من المهم لي أن نتحدث عن ذلك، عندما فعلت (أو قلت ذلك) ، شعرت...
- أنا حقا مقدر صداقتنا و لا أريد أي شيء أن يكون بيننا، لذلك أعتقد أنك يجب أن تعرف أني شعرت بالفضيحة عندما قمت بـ ...
- أنا أعرف أني لم أقل أي شيء مثل هذا من قبل، و لكني شعرت بالغضب كلما قمت بـ ...



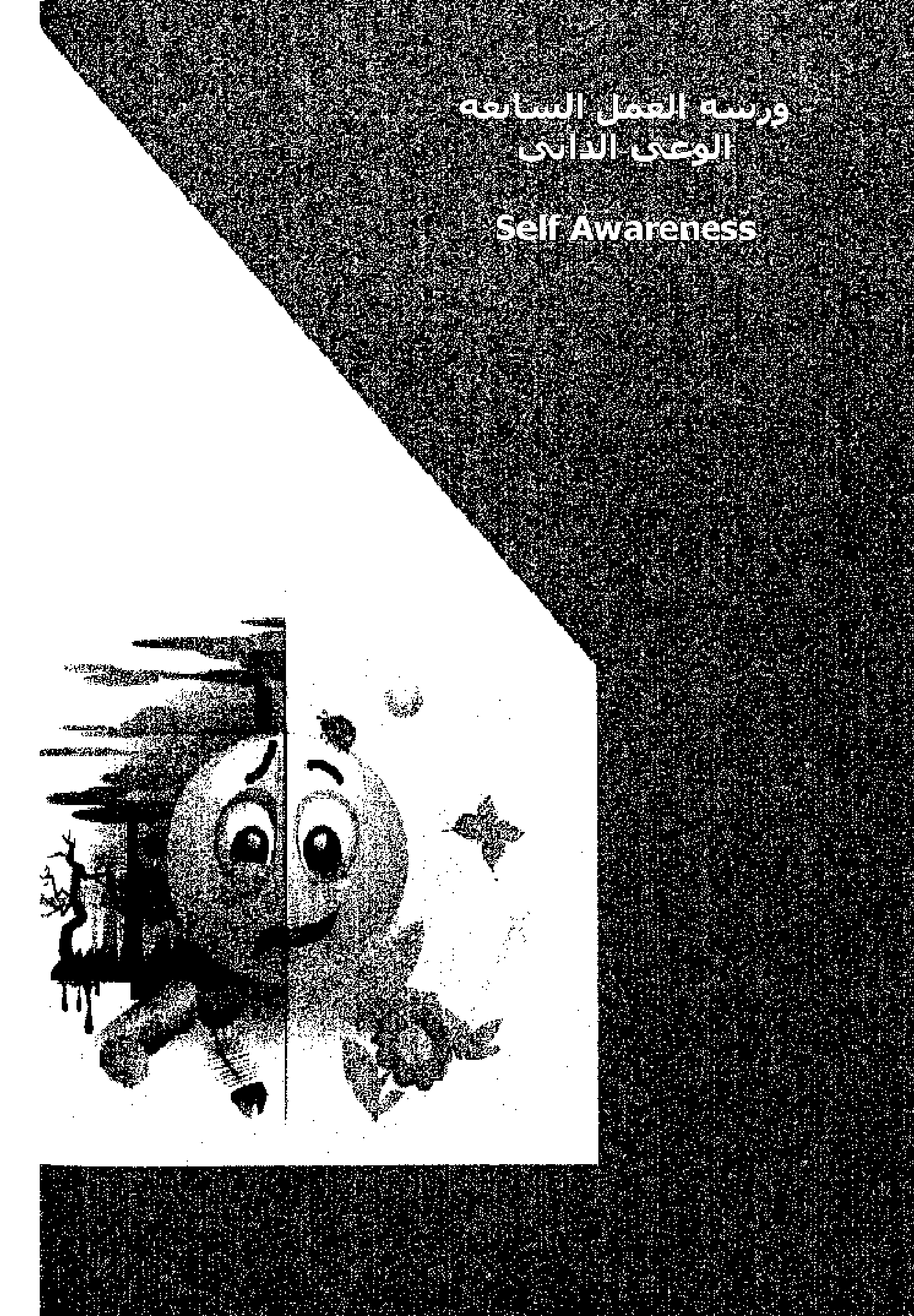
نشاط (٤) : خبير الإتصال ...

عزيزي الطالب، تخيل نفسك خبيراً في الاتصال و التواصل، و شاهد فيلم الفيديو الذي سيعرضه عليكم المدرب، و هو عرض تقديمي لأحد الطلاب في السنة التحضيرية، و قم بنقد مهارات التحدث لديه، من خلال الإستعانة بقائمة الشطب الآتية؟

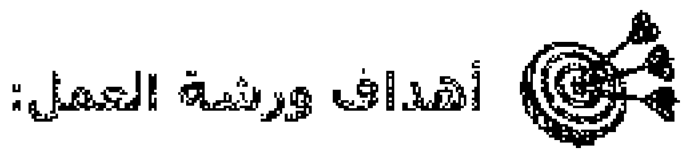
الرقم	المهارة	نعم	لا
١	تصل نقاط المتحدث للآخرين بسهولة.		
٢	المتحدث مباشرا في حديثه مع الآخرين.		
٣	المتحدث مقنعا في حديثه مع الآخرين ويراعي نموذج STATE.		
٤	المتحدث مختصراً في حديثه مع الآخرين.		
٥	يتجنب المتحدث الكلمات المطاطة.		
٦	يتجنب المتحدث المعاني الغائمة.		
٧	يستخدم المتحدث الأسئلة التأكيدية.		
٨	المتحدث واعيا لتأثير صوته على الآخرين ويراعي فنياته.		
٩	يراعي المتحدث مهارات الاتصال الغير لفظية.		
١٠	يراعي المتحدث مهارات النية والأثر مع الآخرين.		

ثالثاً: مهارة العرض التقديمي Presentation Skill

المرحلة	الخطوات
مرحلة ما قبل العرض	يتم في هذه المرحلة تحديد الغرض من العرض و أهداف العرض، و الجمهور المستهدف، ومكان العرض ووقت العرض، والفترة الزمنية، ومقدم العرض والمحتوى والمعلومات وتحديد الوسائل المساندة والمعينات المناسبة في العرض،مثل اللوح الأبيض والحاسوب العروض التقديمية وجهاز العرض الضوئي وملفات الفيديو ... الخ، والتدرب على العرض التقديمي،ويجب عليك مراجعة أفكارك والمحافظة على المظهر الحسن و الأنيق، و الحضور قبل موعد العرض والتعرف على مكان العرض ومحاولة الاسترخاء و ازالة القلق.
مرحلة العرض	تذكر دائما مراعاة مهارات الاتصال، ومهارات الصوت، ومهارات التحدث والاستماع،ولغة الجسد أثناء عملية التقديم. **وهناك ثلاثة أجزاء رئيسية للعرض هي:** أ. **المقدمة:** تبدأ بالترحيب بالحضور وبالتعريف عن النفس مع مراعاة جذب الحضور ولفت انتباههم بقوة وحماسة، وتقديم عنوان الموضوع والهدف منه ثم توضيح أجزاء ومحتويات العرض ويجب مراعاة إذا كان هناك استفسارات قبل البدء بالعرض. ب. **المتن:** يجب أن تكون الأفكار واضحة ومفهومة ومتسلسلة في العرض، ويجب الربط بين ما تقوله وأهداف الحضور، تقديم الموضوع بشكل مشوق للجمهور ومراعاة احترام آرائهم و أفكارهم، و تقديم أدلة وبراهين وحقائق على صحة المعلومات المقدمة. ج. **الخاتمة** : يجب تلخيص الموضوع للحضور في نهاية العرض، والخروج ببعض الاستنتاجات النهائية، و إعطاء بعض التوصيات، و إنهاء الحديث في الوقت المحدد، ودعوة الحضور للسؤال والاستفسار.
مرحلة ما بعد العرض	يجب المحافظة على التواصل مع الحضور بعد العرض التقديمي لتوضيح أية أمور قد يسأل عنها، وتقبل التغذية الراجعة والانتقاد لأنك تستفيد من ذلك في المرات القادمة، وتحقق من حدوث الفائدة لديهم، واكتب ملاحظات لتستفيد منها مستقبلا، ويمكن أيضا توزيع استبيان لقياس فاعلية العرض التقديمي.


ورشه العمل السابعه
الوعى الذاتى
Self Awareness

ورشة العمل السابعة
الوعي الذاتي
Self Awareness



أهداف ورشة العمل:

يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. تعريف مفهوم الوعي الذاتي.
٢. تحديد نوع ذاته.
٣. توضيح أنواع الذات و خصائصها.
٤. توظيف نموذج نافذة جوهاري في فهم الذات و التواصل مع الآخرين.
٥. تمييز نمط التعلم لديه.



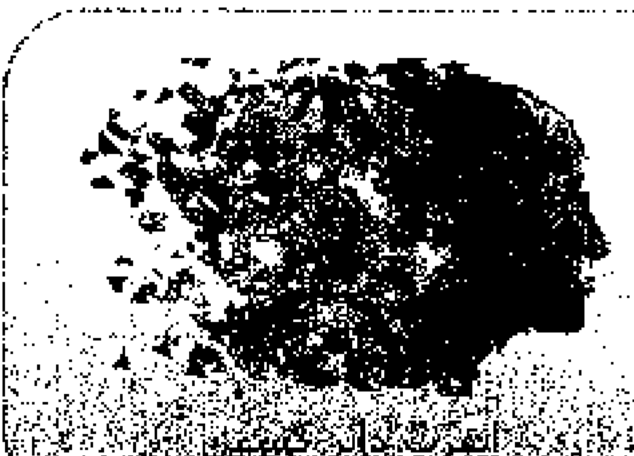
المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: مفهوم الوعي الذاتي.
ثانياً: أنواع الذات.
ثالثاً: نافذة جوهاري.
رابعاً : أنماط التعلم.



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب، تأمل في المقولة الآتية، وبين من خلالها أهمية وعي الفرد لذاته وأثر انعكاس ذلك على حياته؟



(الحياة ليست ثابتة ، وأولئك الذين لا يستطيعون تغيير عقولهم هم سكان المقابر و المجانين و الموتى)

نشاط (٢): عزيزي الطالب، أجب عن الأسئلة و كن صادقا مع نفسك؟

١- أكتب أمرين تقوم بهما في حياتك و تعتقد أنهما جيدين؟

....

....

٢- أكتب إنجازين قمت بهما خلال الشهرين الماضيين؟

....

....

٣- أكتب صفتين فيك تعجب صديق مقرب إليك؟

....

....

٤- اذكر صفتين إيجابيتين قالها والديك عنك خلال الأسابيع الماضية؟

....

....

١- عند إجابتك على السؤال الأول كنت تفكر في وعيك لذاتك.
٢- و عند إجابتك على السؤال الثاني كنت تخلل تقديرك لذاتك.
٣- و عند إجابتك على السؤال الثالث كنت تفكر بصورة ذاتك للشخص الآخر.
٤- و عند إجابتك على السؤال الرابع كنت تدرك مليا أهمية رأي والديك بك، لأنك تربيت في كنفهم و هذا بالضرورة يساعدك على تطوير مفهوم ذاتك الايجابية.

 أولاً: مفهوم الوعي الذاتي Self Awarness Definition

تمثل الذات جوهر شخصية الفرد، فهي التي توضح معالم شخصيته و تحدد سلوكه و اتجاهاته، و تعددت مفاهيم الذات لدى الكثير من الباحثين و العلماء، حيث رأى فريق منهم أن الذات " هي إدراك الفرد لنفسه من الناحية الإجتماعية و الجسمية و العقلية"، و رأى فريق أخر أن الذات " هي مجموعة من الأفكار و المشاعر و المعتقدات التي يكونها الفرد عن نفسه، أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه".

وفي تعريف أخر الذات هي " عبارة عن تنظيم معرفي و إنفعالي يتضمن إستجابات الفرد نحو ذاته في موافف داخلية و خارجية، لها علاقة مباشرة في حياته، و يشكل بعداً هاماً في شخصية الفرد و التي لها الأثر الأكبر في تصرفاته و سلوكه في الحياة" .

و مدى فهم الفرد لصفاته الشخصية، و نوع الذات التي يملكها، و طريقة تعامله مع الآخرين، و مقدار تأثيره و تأثره بهم سواء أكان ذلك بشكل سلبي أو ايجابي ، و مدى معرفته بنمط التعلم الفضل لديه، و معرفته الواقعية المنطقية وبشكل متوازن غير مبالغ فيه لا بزيادة أو نقصان لقيمة هذه الصفات و كيفية استثمارها و الإستفادة منها، أو التعديل عليها أو حذف أي منها أو تطوير صفات جديدة بالإضافة إليها، هو ما يحدد درجة وعيك بذاتك.

ومما لا شك فيه أن تقدير الفرد لذاته يعني بالضرورة درجة إحترامه لصفاته الشخصية، و لقدراته و إمكانياته التي يتحلى بها، و إدراكه لأهميتها.



نشاط (٢) : اكتشف ذاتك ؟

عزيزي الطالب، أجب عن الأسئلة في الإستبانة التالية بنعم أو لا، ثم استخدم مفتاح الإستبانة لمعرفة نوع ذاتك و خصائصها ؟

الرقم	الصفة	نعم	لا	الرقم	الصفة	نعم	لا
1	الذي يعمل يجد لديه فرص جيدة للنجاح.			١٦	أوافق على الشيء بشكل كامل إذا كانت فكرته جيدة.		
2	حياتي مليئة بالأشياء والاهتمامات.			١٧	أحب التحدث عن الأمور التافهة.		
3	استمتع في اللقاءات الاجتماعية مع الناس.			١٨	معظم الناس تشكل صداقات لتبادل مصالح معينة.		
4	أنا محرج بأفعال غير صحيحة في حياتي.			١٩	يكون معظم الناس صادقين بسبب الخوف من الوقوع في مشكلة أو ورطة.		
5	أستمتع بقصص المغامرات.			٢٠	أحب زيارة الأماكن التي لم أذهب إليها من قبل.		
6	أحب الشعر.			٢١	أحب فن التمثيل والمسرح.		
7	أستطيع تكوين صداقات بسرعة.			٢٣	أحب رؤية المرأة وهي تدخن.		
8	أعيش في حالة من الطمأنينة والاتزان الداخلي.			٢٣	أحب أن أشارك في اختيار القائد الجيد للفريق.		
9	أحب أن أكون مغنيا، ممثلا، أو فنانا.			٢٤	أحب ممارسة العديد من الهوايات بدلا من هواية واحدة لفترة طويلة.		
10	أحب قصص الألغاز وقصص التحقيق.			٢٥	اعتقد أن الناس يعانون كثيرا في الحصول على المساعدة والتعاطف من الآخرين.		
11	أغتاب الآخرين في بعض الأحيان.			٢٦	عادة أتكلم مع الغرباء عند سفري.		
12	لا بأس في الالتفاف على القانون في بعض الأحيان.			٢٧	لو كنت رساما سأرسم أزهارا جميلة.		
13	النقد أو التوبيخ يجرحني.			٢٨	أحب الذهاب للحفلات التي فيها أجواء من المزح بصوت عالي.		
14	أنا مفتون بالنيران.			٢٩	أطلب النصيحة من الناس بشكل مستمر.		
15	تختفي مخاوفي عندما أكون بين مجموعة من الأصدقاء.			٣٠	أحصل عادة على جميع التعاطف الذي أستحقه.		

مفتاح الإستبانة

واقعي	استقصائي	فني	اجتماعي	مغامر	تقليدي
1,2,8,11,19	5,10,17,20,25	6,9,14,21,27	3,7,13,18,28	12,16,18,23,24	4,22,23,29,30

عدد إجابات "نعم" لكل نوع



ثانياً: أنواع الذات Self Types

١- الذات الواقعية.

من أبرز صفات صاحب هذا النوع، بأنه :

- صريح - متوافق - على طبيعته واصله - عملي
- مثابر - ثابت و متوازن - متواضع - مقتصد
- يؤمن بالمادة - انعزالي - غير معقد - أناني

٢- الذات الإستقصائية.

من أبرز صفات صاحب هذا النوع، بأنه :

- تحليلي - ناقد - حذر - فضولي
- مستقل - متعمق - انطوائي التفكير - منهجي
- سلبي - متشائم - دقيق - عقلاني
- كتوم - متواضع - غير محبذ - منظم

٣- الذات الإجتماعية.

من أبرز صفات صاحب هذا النوع، بأنه :

- متعاون - ودود - كريم - مساعد
- مثالي - متبصر - طيب - مقنع
- جدير بالثقة - حسن المعاشرة - رقيق - لبق

٤- الذات المغامرة.

من أبرز صفات صاحب هذا النوع، بأنه :

- مغامر - طموح - اقتنائي - مجادل
- لا يعتمد عليه - مستبد - نشيط - مندفع
- متفائل - مستهتر - واثق بنفسه - ثرثار

٥- الذات التقليدية.

من أبرز صفات صاحب هذا النوع، بأنه :

- متوافق - مخلص - مدافع - متفاعل
- مسالم - مثابر - عملي - منظم
- صلب - رسمي - بارع - متحفظ

نشاط (٤) : فكر ... شارك زميلك ... شارك زملائك

أ) عزيزي الطالب، من خلال معرفتك لنوع ذاتك ، و إطلاعك على أنواع الذات لدى الآخرين،

وضح كيف يساعدك ذلك في تحسين طريقة تواصلك مع الآخرين؟

١- رأيك أنت:

....

....

....

٢- رأيك أنت و زميلك:

....

....

....

٣- رأيك أنت و زملائك في المجموعة:

....

....

....

....

ب) عزيزي الطالب، من خلال معرفتك لأنواع الذات لدى الآخرين، بالتعاون مع زملائك في

المجموعة اذكر مواقف من الحياة تعبر عن كل نوع و قدم ذلك أمام زملائك و مدربك؟

١- الذات الواقعية:

....

....

٢- الذات الإستقصائية:

....

....

٣- الذات الاجتماعية:

....

....

٤- الذات المغامرة:

....

....



ثالثاً: نافذة جوهاري Johari Window

يوجد العديد من النماذج التي تساعد الفرد على الوعي الذاتي و كيفية التطوير الشخصي و تطوير فرق العمل و فهم العلاقات بين الأفراد و تحسين مهارات الإتصال بينهم، و تم إختيار هذا النموذج لشهرته و كثرة إستخدامه، و أيضا يتميز بأنه نموذج سهل و مفيد تم تطويره من قبل عالمي نفس مشهورين و هما جوزيف لوفت و هاري إنجهام Joseph Luft and Harry Ingham عام ١٩٥٠، و سمي النموذج Johari Window نافذة جوهاري بعد دمج الأسماء الأولى للعالمين Jo & Hari ، و يرتكز النموذج على مفهوم الذات Self و الآخرين في الفريق Others ، حيث ينقسم النموذج إلى أربع مناطق .

و تمثل كل منطقة أو مربع **المعلومات** و **الصفات** و **المشاعر** و **الدوافع** لكل فرد، فيما إذا كانت معروفه بالنسبة له و غير معروفة لدى الآخرين، أو غير معروفة بالنسبة للفرد و معروفة بالنسبة للآخرين، أو معروفة بالنسبة للفرد و معروفة لدى الآخرين، أو غير معروفة للفرد و غير معروفة بالنسبة للآخرين، و الشكل التالي يوضح النموذج.

معرفة الآخرين بالفرد

المنطقة المفتوحة Open Area

و تمثل ما **يعرفه** الفرد عن ذاته وما **يعرفه** الآخرون عنه.
و كلما زادت مساحة هذه المنطقة تزداد قوة العلاقة بين الفرد و الآخر.

مثال : أحمد طالب صادق دائما في كلامه فهو يعرف ذلك عن نفسه و الآخرون يعرفون ذلك عنه.

المنطقة العمياء Blind Area

و تمثل ما **لا يعرفه** الفرد عن ذاته وما **يعرفه** الآخرون عنه.
و كلما زادت مساحة هذه المنطقة يزداد انغلاق الفرد على ذاته وعدم تقبله للتغذية الراجعة من الآخرين.
مثال : لم يكن عبدالله يعلم بأنه طالب مبدع في فن الإلقاء والتقديم إلى استمع له مدربه وقدم له تغذية راجعة.

المنطقة المخفية Blind Area

و تمثل ما **يعرفه** الفرد عن ذاته وما **لا يعرفه** الآخرون عنه.
و كلما زادت مساحة هذه المنطقة تزداد منطقة الأسرار لديه وتضعف الاتصال مع الآخرين.

مثال : عبد الرحمن يكره العمل مع الآخرين في مجموعات بسبب موقف سابق لديه ويخفي ذلك عنهم.

المنطقة المجهولة Blind Area

و تمثل ما **لا يعرفه** الفرد عن ذاته وما **لا يعرفه** الآخرون عنه.
و كلما زادت مساحة هذه المنطقة عن الحد الطبيعي تزداد عدم فهم الفرد لذاته و للعالم من حوله مما يبقيه في جهل دائم وقد يوقعه ذلك في مشاكل نفسية.
مثال : خالد لا يتفاعل مع الآخرين ولا يتواصل معهم ويفضل أن يكون منعزلا دائما فلا هو يعرف سبب ذلك ولا زملائه أيضا.

نشاط (5) : أين أنت ...

عزيزي الطالب، من خلال دراستك و فهمك لنافذة جوهاري، أجب عن الأسئلة التالية، و قدم إجابتك لزملائك في حال رغبتك في ذلك ؟

١- دون الصفات و المعلومات و الدوافع عن ذاتك و حدد في أي منطقة تقع في نافذة جوهاري؟

المنطقة المفتوحة	المنطقة العمياء
منطقة الأسرار	**المنطقة المجهولة**

٢- من خلال تحديدك لصفاتك في نافذة جوهاري، ما هي الطريقة لزيادة قوة تواصلك مع الآخرين، و حدد النوافذ التي يقع بداخلها الحل؟

....

....

....

....

....

٣- عزيزي الطالب بعد معرفتك لنقاط الخلل التي ستعمل عليها، أكتب خطة إجرائية للقيام بها في هذا الفصل لمعالجة مناطق الخلل لديك لتحسين تواصلك مع الآخرين، الخطة الآتية و مدربك سيساعدك على ذلك؟

الرقم	الإجراء	التاريخ	دليل التحقق



رابعاً: أنماط التعلم Learning Styles

تقوم نظرية أنماط التعلم على أن الأفراد يتعلمون بطرق مختلفة مفضلة لديهم، حيث لا يوجد طريقة أفضل من الأخرى، فالمهم في الموضوع حدوث عملية التعلم لدى الفرد لأن معرفته بنمط تعلمه يساعده على فهم ذاته و تسريع عملية التعلم لديه، و يولد الفرد و لديه ميول إتجاه طريقة تعلم معينة، و تتأثر هذه الطريقة بالعامل البيئي الذي يعيشه الفرد، حيث أن الخبرات التي يتعرض لها الفرد في حياته تلعب دورا أساسيا في بلورة طريقة العلم المفضلة لدى الفرد، فعندما يعيش الطفل في بيئة تتوفر فيها العديد من الأجهزة الإلكترونية من تلفاز و حاسوب و إنترنت و أجهزة نقالة و العاب فيديو فمن الطبيعي أن يفضل هذا الطفل المشاهدة في عملية تعلمه من خلال إستخدامه لحاسة البصر، و يمكن للفرد أن يمتلك أكثر من نمط تعلم في أن واحد أو يطور نمط تعلم جديد لديه، و يوجد العديد من النظريات و النماذج التي تطرقت لهذه الفكرة لكننا هنا سنستخدم نموذج VAK لدراسة هذا الموضوع .

نموذج VAK

١- النمط البصري Visual:

يفضل المتعلم البصري المشاهدة و المراقبة في عملية تعلمه، حيث أنه يفضل التعامل مع الصور و الفيديو واللوحات المعبرة و الرسومات البيانية و المخططات و القراءة الصامتة باستخدام العينين و مراقبة الحركات، والخرائط الذهنية التي تساعده في رسم صورة ذهنية للمعلومات تساعده على فهمها و تذكرها.

٢- النمط السمعي Auditory:

يفضل المتعلم السمعي إستخدام الأصوات في عملية تعلمه، فيحب الإستماع إلى شرح معلمه و إجراء المناقشات و الحوارات مع زملائه، و الإستماع إلى أجهزة التسجيل، و التنويع في نبرة الصوت و يفضل القراءة الجهرية على الصامتة.

٣- النمط الحركي kinesthetic :

يفضل المتعلم الحركي إستخدام الحركات في عملية تعلمه، فيحب التعلم باللعب من خلال أنشطة جماعية رياضية مثل الألغاز و المسابقات، أو إجراء تجارب علمية أو تصميم مجسمات حرفية و الأنشطة تعليمية فيها حركة مثل لعب الأدوار و التمثيل، و يحب الزيارات الميدانية و الأعمال اليدوية.

نشاط (٤) : ما هو نمطك ...

عزيزي الطالب، من خلال دراستك لنظرية أنماط التعلم، تأمل في خصائص كل نمط و أجب عن الأسئلة التالية؟

١- ما هو نمط تعلمك المفضل لديك؟

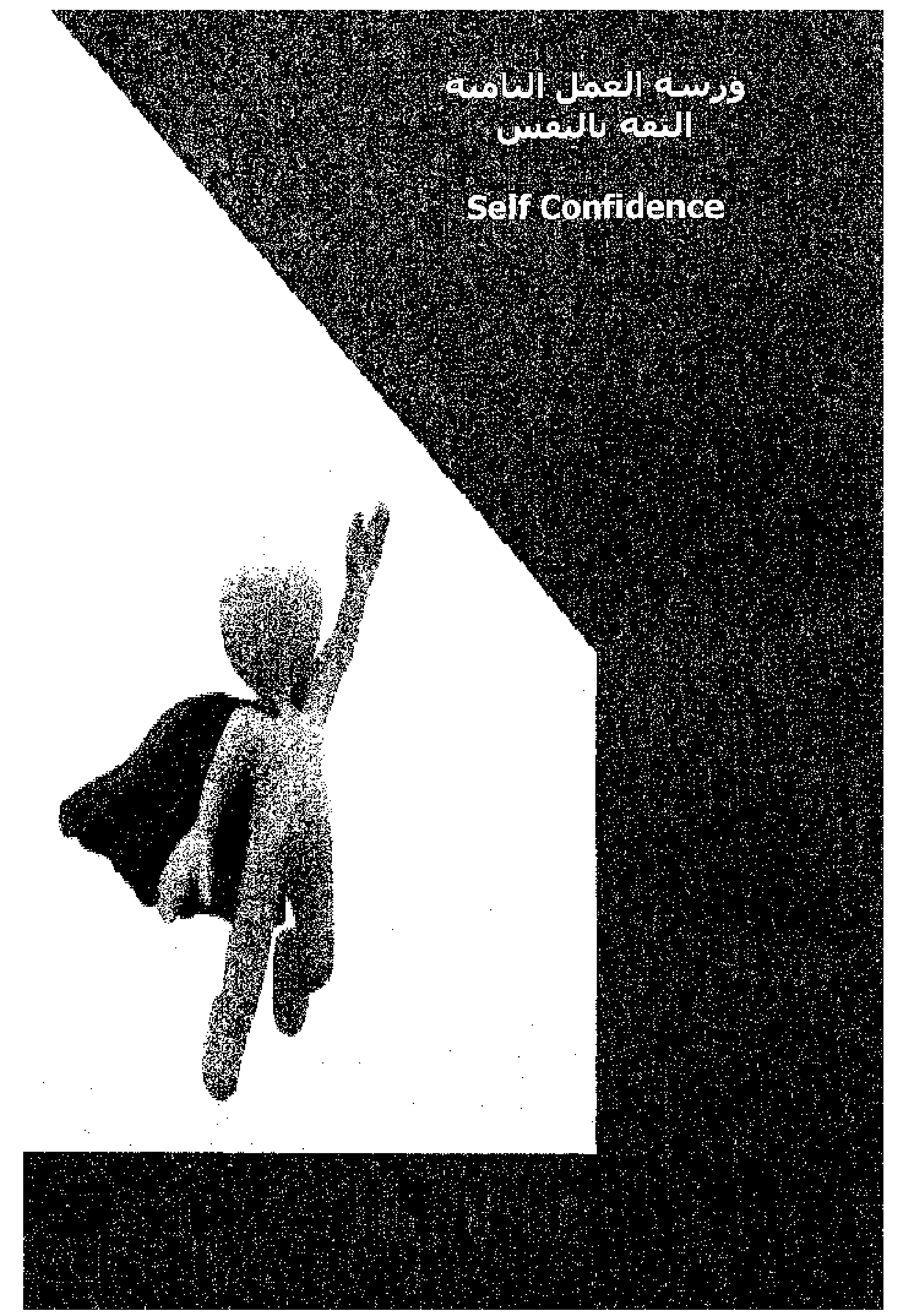
....

٢- كيف يساعدك ذلك في فهم ذاتك؟

....

٣- كيف ستستثمر هذه المعرفة في عملية تعلمك؟

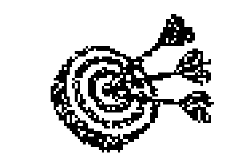
....


ورشة العمل الثامنة
الثقة بالنفس
Self Confidence

ورشة العمل الثامنة

الثقة بالنفس

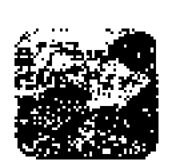
Self Confidence



أهداف ورشة العمل:

يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. تعريف مفهوم الثقة بالنفس.
٢. استنتاج أهمية الثقة بالنفس.
٣. تحديد أنواع الثقة بالنفس.
٤. توضيح كيفية تعزيز الثقة بالنفس.
٥. توظيف تقدير الذات في الحياة اليومية.
٦. تحسين صورة ذاته.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: مفهوم الثقة بالنفس.
ثانياً: أهمية الثقة بالنفس.
ثالثاً: مقومات بناء الثقة بالنفس.
رابعاً: أنواع الثقة بالنفس.
خامساً: تقدير الذات.



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب، تأمل في المقولة الآتية، وما علاقتها بثقة الفرد بنفسه و إنعكاسها على حياته؟

" العقبات هي تلك الأشياء المخيفة التي يمكن أن تراها عندما تغمض عينيك عن هدفك "



هنري فورد



نشاط (٢): هل أنت واثق من نفسك ...

عزيزي الطالب، هل أنت واثق من نفسك، ما الأمور التي تدعوك إلى الثقة بالنفس، و إذا لم تكن واثق من نفسك، ما الأمور التي لا تدعوك إلى الثقة بالنفس، مارس النشاط الآتي الذي سيساعدك على عملية التفكير و التأمل؟

١- ما هو الصوت الداخلي الذي يمنعك دائما من تحقيق أهدافك؟

....

....

٢- من قال أنك لست واثقاً من نفسك؟

....

....

٣- هل هم أصدقائك، أم هم زملائك، أم أفراد عائلتك؟

....

....

٤- عزيزي الطالب الذي قال ذلك ليس أحد مما سبق، الذي قال ذلك هو **أنت**، نعم أنت من أخبر نفسه بذلك و أنت الوحيد الذي يملك المقدرة على تغيير ذلك، لأن الناس تشعر إتجاهك بالطريقة التي تشعر بها إتجاه نفسك.



إضاءة :

عزيزي الطالب شيء مهم يجب أن تعتقد به، هو أن الثقة بالنفس موجودة لديك منذ الولادة، و أنت من قام بإهمالها أو تحسينها، فعند وجود الجنين في رحم الأم يبدأ بالترقب للخروج إلى العالم الخارجي، و بحسب درجة الترقب هذه تكون درجة الثقة، وكلما ضمن توفير احتياجاته الأساسية من تنفس ومأكل وحركة زادت ثقته بمن حوله، لذلك يجب إعطاء الطفل الدفء و الحنان و خاصة في عملية الرضاعة.

عزيزي الطالب :
النشاط الآتي سيساعدك على بناء ثقتك بنفسك، و إن كان لديك ثقة بالنفس سيساعدك على زيادتها.

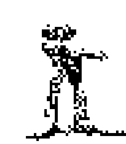
١- أغمض عينيك، خذ نفس عميق في مدة ١٠ ثواني، وحاول أن تبقي الهواء في معدتك لمدة عشرة ثواني، ثم أخرج الهواء من فمك في مدة عشر ثواني.
٢- كرر هذا النشاط ثلاث مرات، و في كل مرة احمد الله على نعمه عليك و تمتعك بالصحة و العافية، و أشعر نفسك بأنك إنسان مكرم عند الله خلقك في أحسن صورة، و تذكر أن الثقة بالنفس قد ولدت معك.
٣- كرر هذا النشاط يوميا عند الإستيقاظ من النوم و قبل الذهاب إلى النوم.



أولاً: مفهوم الثقة بالنفس Self Confidence Definition

تعتمد الثقة بالنفس و بشكل أساسي على إعتماد الفرد على ذاته مرتكزاً بذلك على المعتقدات الإيجابية التي يصنعها بنفسه، و أيضا على مدى تقبل الفرد لذاته و رضاه بها، على أنها من عند الله تعالى و أنه ميزه عن غيره بها، و إيمانه في أن مهمته هي تطوير و إستثمار هذه الذات بطاقاتها و إمكاناتها و ترجمتها على أرض الواقع على شكل سلوكيات و أفعال ملاحظة، للوصول بها إلى النجاح و الذي يعتبر نسبياً ما بين الأفراد، و إنطلاقا من هذا نستطيع أن نعرف الثقة بالنفس على أنها :

هي قدرة الفرد على إمتلاك الإيمان و الإعتقاد بقدراته، و إدراكه لها من خلال توظيف قدراته و إمكانياته و مهاراته في المواقف العملية و التي تساعده في تحقيق أهدافه لكي توصله للنجاح الذي يطمح إليه.



ثانياً: أهمية الثقة بالنفس.

١- الواثق من نفسه يعيش سعيداً:

الشخص الواثق من نفسه يستطيع إنهاء مهماته و أعماله ضمن الوقت المحدد و بدون تأخير، وهذا يجعله مسيطرا على أمور حياته أكثر من غيره الأمر الذي يجد فيه الشخص المتعة لان ذلك يجعله يمتلك الكثير من الوقت الفائض الذي يعمل فيه ما يحلو له، حيث يدخل الشخص في حالة من الهدوء والطمأنينة و الرضى عن النفس، و يمكنك أن تلاحظ ذلك من خلال إبتهاج الوجه و العيون المشعة لديه.

٢- الواثق من نفسه أكثر فعالية:

الواثق من نفسه لديه القدرة للتعامل مع المهمات الأكثر تعقيدا والتي تتطلب التزماً وتركيزاً أعلى، حيث يكون الواثق مليئاً بالطاقة والحماسة و الأمل لشحذ همم الناس الذين يعملون حوله، ويطور الواثق من نفسه عادة من النجاح فيما إذا ركز على أداء مهمة معينة، وهذا الشخص يعتبر رأس مال قوي لصاحب العمل الذي يعمل لديه.

٣- الواثق من نفسه يمضي وقت أكبر مع عائلته:

يستطيع الواثق من نفسه التواجد في بيته و مع عائلته أكثر من غيره بسبب رغبته دائما في مشاركة سعادته و نجاحاته مع أفراد أسرته، لان سيطرته على أوقاته تجعله يملك الوقت الكافي لذلك.

٤- الواثق من نفسه لديه علاقات إجتماعية قوية:

يستطيع الواثق من نفسه إنشاء علاقات اجتماعية قوية، لان لديه قدرة كبيرة على تنظيم الأمور و التنسيق بين الدراسة أو العمل و العائلة و العلاقات ، فمن خلال هذه الكفاءة الاجتماعية يستمتع الواثق من نفسه في قضاء الوقت مع أصدقائه.

٥- الواثق من نفسه أكثر نجاحاً:

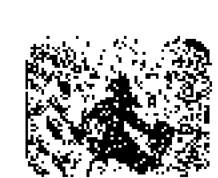
يساعد الواثق من نفسه الآخرين دائما، و يمتلك روح العمل بالفريق الواحد، و لديه القدرة على إنهاء الأعمال الصعبة و التميز بها، و القدرة على إتخاذ القرار، هذه الصفات تجعله يحقق ربحية أفضل من غيره سواء على الصعيد الأكاديمي و التفوق الدراسي أو على صعيد العمل و التطور فيه وصعود سلم الترقية الوظيفية بسرعة.

٦- الواثق من نفسه يصبح نموذجا لغيره:

يمتلك الواثق من نفسه فرصة عظيمة لتحقيق النجاح في الحياة، على صعيد الحياة الأكاديمية و المهنية و الاجتماعية مقارنة بنظرائهم، حيث يطور الواثق من نفسه كاريزما خاصة به تجعله محط أنظار الآخرين، لأنه يمتلك الشجاعة الداخلية التي تجعله قادرا على حل المشاكل الكبيرة و تقديم حلول لها و يكون مصدرا لإلهام الآخرين و الذين يحاولون معرفته و اللحاق به دائما.

٧- الواثق من نفسه يتمتع بصحة جيدة:

يستطيع الواثق من نفسه التعامل مع المواقف الصعبة بكل هدوء و إتزان، فلا يشعر بالتشويش أو التوتر لان لديه إعتقاد متوارث بأن لديه القدرة علي وضع الأمور في مكانها الصحيح و تطوير جهود بناءة لحل المشكلة، فهذا يجعله يتجنب التوتر و الغضب و الضغط، و التمتع بحياة فيها طمأنينة و إستقرار.



ثالثاً: مقومات بناء الثقة بالنفس.

١- البنية الجسدية:

أن تقوية الجسد و الإعتناء به و الإهتمام بنوعية الغذاء الذي يتناوله الفرد ينعكس بشكل إيجابي على قدرة الفرد على تحمل ضغوط الحياة و العمل، فالجسم القوي يتمتع بجهاز مناعة قوي يساعده على مواجهة الأمراض الجسمية و النفسية و تعديها بشكل سهل، الأمر الذي يضمن للفرد عدم التعرض لإسقاطات هذه الأمراض على شخصيته من ناحية نفسية و جسمية، ومما لا شك فيه أن تمتع الفرد بالصحة الجيدة تعطي آثارا إيجابية على شخصيته و مكانته بين زملائه حيث يساعد ذلك في بناء الكيان النفسي للفرد و يضمن له جزءاً مهما في كسب الثقة بالنفس، و كما نعلم جميعا أن العديد من الأمراض الفسيولوجية التي يصاب بها الإنسان يقف ورائها عامل نفسي معين، لذلك لا بد من الإهتمام بالصحة العامة للجسد و التخلص من العادات الصحية الضارة مثل النوم الكثير و التدخين و عدم ممارسة الرياضة.

٢- البنية العقلية:

القدرات العقلية و الذهنية لدى الفرد مثل درجة الذكاء و التخيل و قوة الذاكرة و تمتعه بمهارات التفكير العليا مثل الإستنتاج و التركيب و التحليل و التقويم تقف رادعا قويا أمام انجراف الفرد وراء الصدمات و الأزمات النفسية والوساوس الخبيثة التي قد يتعرض لها في حياته نتيجة مروره بتجربة فاشلة أو ظلم وقع عليه أو موقف قاس، مما يؤثر ذلك على درجة ثقته بنفسه و طريقة معالجته للأمور في الحياة، لذا يجب على الفرد أن يبقى متعلما و يطور هذه القدرات و المهارات لديه لتزيد من ثقته بنفسه.

٣- البنية الوجدانية:

الأخلاق الإسلامية السامية تساعد الفرد على بناء كيان وجداني سليم، يتميز بالرقي و الإحترام للذات و للأخر، تقيه من المخاوف الغير مبررة البعيدة كل البعد عن مرتكزات الإيمان، و تجنبه الوقوع في الوساوس و الشكوك و إفتراض سوء الظن في التعامل مع الآخرين، حينها يكون الإنسان في حالة إصطلاح مع ذاته ولا يجد بذلك مشكلة عظيمة قد تعيق مساره الطبيعي في الحياة، لأنه يتقبل السلوكيات المزعجة من الآخرين بكل سهوله و لا يدعوه ذلك إلى التقول أو التعصب أو الحقد و الكراهية، فهو يتحرر من جميع هذه الصفات السلبية، فتحليه بقيمة التواضع تجعله محط احترام الناس و تقديرهم، و تميزه بالعفو و التسامح الذي يريح قلبه وعقله، و يثبت للآخرين سعة أفقه و رجاحة عقله.

و قدرة الفرد على ضبط النفس و عدم الغضب تجنبه الوقوع في المشاكل و الندم و كثرة التفكير، و صدقه مع نفسه و مع خالقه، و قوة عزيمته و إرادته تبقيه ثابتا منيعاً أمام التحديات التي تواجهه، جميع هذه الصفات تريح الفرد وجدانياً و تجعله في حالة استقرار روحاني مما ينعكس على سلوكه و ثقته بنفسه أما فاقدها فيكون غير مستقر وجدانيا و معرض للاختراق و الضعف و الفشل.

٤- البنية الإجتماعية:

أن العوامل الإجتماعية المختلفة المحيطة بالفرد تلعب دوراً هاماً في بناء شخصيته و صقلها واستقلالها، فالتنشئة الإجتماعية السليمة تساعد الطفل على بناء ثقته بنفسه، من خلال إكتسابه من بيئته الدين و اللغة و العادات و التقاليد و الأخلاقيات و التي تختلف بين ثقافات الشعوب لتنوعها.

و درجة الحرية في التعبير التي كانت تعطى لهذا الطفل و إشراكه في عمليتي الإختيار و اتخاذ القرار تلعب دورا هاما في ذلك، و أيضا طريقة معاملة الأهل لهذا الفرد و مدى تسليحهم له بالعلم و المعرفة و تزويدهم له بالمهارات الحياتية اللازمة لخوض معترك الحياة، حيث يغدو هذا الطفل شابا قادرا على اتخاذ قراراته المصيرية من اختيار تخصصه أو زواجه أو إختيار مهنته بكل ثقة، و فاقد هذه المهارات يواجه صعوبة كبيرة تؤثر على إستقرار شخصيته قد تفقده ثقته بنفسه الأمر الذي يؤدي به إلى مشكلات أكبر و أعقد من ذلك.

٥- البنية الإقتصادية:

الوضع الإقتصادي الجيد يوفر للفرد فرص أفضل في الحياة من تعلم و مأكل و مشرب و ملبس، حيث يستطيع الفرد ذو الوضع الإقتصادي الجيد سد إحتياجاته و عدم سؤال الآخرين، فينعكس ذلك على لبسه و تعلمه و إكتسابه مهارات حياتية و تكنولوجية جديدة الأمر الذي يدخله في دائرة المثقفين و المتعلمين، و لا جدال حول العلاقة الطردية بين ثقافة الفرد و ثقته بنفسه، فكلما إزدادت ثقافته زادت ثقته بنفسه، إذن فشرط إنعكاس الوضع الإقتصادي الجيد على ثقة الفرد هو قدرته على إستثمار ذلك في زيادة علمه و ثقافته، و هذا ليس بشرط دائم حيث العديد من المثقفين و القادة كانوا من أسر ذات دخل متواضع.

نشاط (٣): جمع أفكارك ...

عزيزي الطالب، من خلال معرفتك لمقومات بناء الثقة بالنفس، اقرأ الحديث النبوي الشريف و الآيات القرآنية الآتية و حدد إلى أي بنية من مقومات الثقة بالنفس تنتمي، و وضح كيف تساهم في بناء ثقتك بنفسك ؟

قال صلى الله عليه وسلم :"المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف و في كل خير"

رواه مسلم

....
....
....
....

قال تعالى: (أَفَمَنْ يَعْلَمُ أَنَّمَا أُنْزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ الْحَقُّ كَمَنْ هُوَ أَعْمَى إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ)

[الرعد: ١٩]

....
....
....
....

قال تعالى: (الذين ينفقون في السراء و الضراء و الكاظمين الغيظ و العافين عن الناس و الله يحب المحسنين)

(آل عمران :١٣٤)

....
....
....
....



رابعاً: أنواع الثقة بالنفس Self Confidence Types

١- الثقة بالنفس المنخفضة:

صاحب هذا النوع من الثقة هدفه غير واضح في الحياة لعدم إيمانه و ثقته بقدراته، و هو معرض للمشاكل و الاضطرابات أكثر من غيره لأنه لا يثق بما لديه من معلومات و يعتقد أن الآخرين يرون عيوبه و سلبياته، لذلك يفضل أن يكون صامتا طوال الوقت، و يصدق كل ما يقال عنه بشكل سلبي و تتأثر شخصيته بذلك، و هو في حالة عدم إستقرار نفسي يؤدي إلى تقلب المزاج و القلق لديه قد تؤدي إلى الخجل، بسبب أنه لا يستطيع أن يوازي بين رأيه و آراء الآخرين، و تأثره و إندفاعه السريع إتجاه آرائهم، و لا يرغب الآخرون في صداقته لشعورهم أن هذا الشخص ضعيف القدرات في حال إذا إحتاجوا إليه في أمر ما فلا يستطيع مساعدتهم، يتقبل التغيير بدون قناعة فيكون من أجل التقليد، لا يؤمن بمهاراته و معرفته و لا يستثمرها من خلال تطبيقها، يبقى في منطقة الإرتياح من الدماغ و يتجنب المحاولة خوفا من الفشل و التعرض للمخاطر، يحكم على سلوكياته من خلال رأي الآخرين فيه دائماً، يركز على إخفاء أخطاءه و يعمل بجد من أجل ذلك قبل أن يلاحظه الآخرون.

٢- الثقة بالنفس الزائدة:

هدفه واضح و محدد في الحياة بسبب إيمانه و ثقته بقدراته، و لكن ثقته الزائدة عن حدها قد تجعله يستهن بالمواقف و يصغر الصعاب التي تواجهه الأمر الذي يشكل عائق أمامه لتحقيق أهدافه و النجاح فيها، يتأثر بما يقال عنه بشكل سلبي، و تشكل لديه ردة فعل سلبية مثل تفادي الآخرين لتجنب إنتقاداتهم و تعليقاتهم، مما يجعله غير محبوب لدى الآخرين و يظهر بصورة المغرور لديهم بسبب إنعزاله، و هذا بالطبع سيكون لديه حالة من عدم الإستقرار النفسي بسبب دخوله في دائرة اللوم و التذمر مع الآخرين الأمر الذي سيحرمه من إكتساب الخبرات الحياتية من الآخرين، و قد يتطور هذا السلوك لديه في بعض الحالات ليصبح عدائيا و حاقدا، و لا يرغب الآخرون في صداقته لشعورهم أن هذا الشخص متعالي و لا يستطيع تلمس إحتياجاتهم و الوقوف إلى جانبهم، لا يتقبل التغيير و خاصة الذي يتعلق بذاته، يؤمن بمهاراته و معرفته لكنه لا يستثمرها في التطبيق بشكل مثالي و يكتفي بالحديث و التفاخر بها، مقنعا نفسه بأنه يمتلكها مما يعطي الآخرون عنه إنطباعا بأنه مغرور.

٣- الثقة بالنفس المثالية:

هدفه واضح و محدد في الحياة بسبب إيمانه و ثقته بقدراته، و يتعامل مع المواقف بموضوعيه و يرى في العقبات التي يواجهها فرصا يتعلم منها و تكسبه خبرة جديدة تساعده في تحقيق أهدافه، لا يتأثر بما يقال عنه بشكل سلبي بل يكون حافز له للتأمل في ذاته بشكل أكبر لتطويرها و تحسينها، و هو في حالة ثبات نفسي و غير متقلب المزاج و يستطيع أن يوازن ما بين العزلة و التعامل مع الآخرين، إذا اقتنع بأهمية التغيير يتقبله بكل سهولة و تواضع بطريقة مرنة، يؤمن بمهاراته و معارفه و يستثمرها من خلال تطبيقها، يبقى دائما في منطقة العمل من الدماغ لتطوير مهاراته و معلوماته لقناعته بأن الفرد يبقى متعلما و دائما هناك ما هو جديد، و لا يخشى المحاولة أو الوقوع في الفشل، لأنه يعتبرها تجربة جديدة يتعلم منها، يأخذ ما يقتنع به من آراء الآخرين في شخصيته، لا يهتم لآراء الآخرين السلبية فتركيزه على ذاته و أهدافه أكبر جميع هذه الصفات تجعله مرغوبا لدى الآخرين بطريقة يستطيع من خلالها أن يلهمهم

نشاط (٤): قصص نجاح ...

عزيزي الطالب، من خلال دراستك لموضوع الثقة بالنفس، إقرأ قصص النجاح الآتية و بين كيف ساعدت الثقة بالنفس هؤلاء الأشخاص على نجاحهم ؟

كان معلمه يوبخه دائماً بسبب ضعفه في الرياضيات، و عدم قدرته على حل المسائل البسيطة، و قال عنه أنه لن يكون شيئا في الحياة، لكن ثقة أمه به جعلتها تعلمه الرياضيات، و هذا الطفل أصبح ... **ألبرت أينشتاين**

....

....

....

طفل كان يعيش حياة صعبة و تطلق والداه و عمره سبع سنوات، و كان يعاني من مرض البدانة، و حاول الإنتحار في حياته، لكن عجوزا قام بإلهامه و هو جيم رون حيث قرر التغيير فبدأ بدراسة علم النفس، إلى أن حقق حلمه فيعتبر الآن من أشهر المحاضرين و المستشارين في أمريكا حيث يقدم إستشاراته للعديد من الشركات و رؤساء الدول، و يمتلك شركة خاصة و طائرة خاصة هذا الشخص هو ... **أنتوني روبنز**

....

....

....

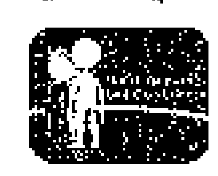
خامسا: مفهوم تقدير الذات Self-Esteem Definition

يعتبر تقدير الذات من أحد الطرق التي تستخدم اليوم كعلاج للكثير من المشاكل الإجتماعية التي تواجه الإنسان في حياته، مثل الإقلاع عن التدخين و الإدمان و الخوف من المدرسة و حالات الطلاق أو حتى حالات الإنتحار من خلال تعزيز تقدير الفرد لذاته و تقوية إرادته، و عكسها هي تحقير الذات أو جلد الذات.

وفي دراسة أجريت على عينة من المجتمع الأمريكي وجدوا أن شخصاً واحداً من بين عشرة أشخاص يعاني من ضعف في تقدير الذات، و أن أكثر من نصفهم يعتقدون بوجود قلة تقدير الذات في عائلاتهم.

و تعريف تقدير الذات ببساطة هي صورة ذاتك Self-Image أو كيف تشعر إتجاه نفسك، و قد تكون هذه الأفكار و المشاعر إيجابية أو سلبية حيث أنها تعتمد على خبراتك و علاقاتك مع الآخرين، فالخبرات و العلاقات الإيجابية مع الآخرين تزيد من تقديرك لذاتك، و الخبرات و العلاقات السلبية مع الآخرين تمنع وتحد من تقديرك لذاتك، و عامل مهم يؤثر على تقديرك لذاتك هو كيفية التعامل مع الخبرات التي تملك في حياتك مستقبلا.

ومن المهم جداً تذكر موقف أو شخص معين يساعدك في تقدير ذاتك حيث أن تقديرك لذاتك هي عملية مستمرة طيلة الحياة.



نشاط (٥) : هل تقدر ذاتك ...

عزيزي الطالب، إستخدم ورقة العمل التي يزودك المدرب بها و أكتب قائمة بالخبرات الإيجابية و السلبية (و يمكن ذكر علاقاتك مع الآخرين) و التي أثرت على تقديرك لذاتك إيجابياً أو سلبياً ؟

الرقم	خبرات إيجابية	خبرات سلبية	علاقات الآخرين
١			
٢			
٣			

عزيزي الطالب حدد الآن كيف تغلبت على الخبرات و العلاقات السلبية و حولتها إلى خبرات إيجابية؟

....

....

....



فوائد تقدير الذات

تشير الدراسات الحديثة إلى أن الشخص الذي لديه تقدير عالي لذاته يتميز بالآتي:

١- يتقبل التحديات أكثر من غيره، و يسعى لتطوير مهارات جديدة لديه.
٢- يستمتع بالعمل مع الآخرين و يتقبل الشركاء الجدد.
٣- يتكيف مع التغيير بفعالية و يبقى مرناً.
٤- الشخص ذو التقدير المنخفض للذات لديه ثقة محدودة بمهاراته الشخصية.
٥- الشخص ذو التقدير المنخفض للذات يقاوم الفرص الجديدة و لديه نظرة مشوهه لذاته و للآخرين.
٦- الشخص ذو التقدير المنخفض للذات يعتقد بأنه يجب أن يكون دائماً تابع للآخرين.
٧- الشخص ذو التقدير المنخفض للذات يشعر دائماً بأن حياته و مفهوم الذات لديه نتيجة الأشياء التي تحدث معه في حياته، و لا يدرك بأنه قادر بنفسه على صنع هذه الأشياء.

يمكن تحسين و تطوير صورة الذات لكنها لن تتغير بيوم و ليلة، و لا نتيجة محاضرة أو قراءة معلومات أو ورشة تدريبية، تحسين صورة الذات هو إلتزام مدى الحياة لتحسن نوعية حياتك و حياة الناس بجانبك، لبدء هذه العملية أنظر إلى نفسك نظرة عميقة و أوعد نفسك بما يلي:

١- القبول:
تقبل نقاط القوة و الضعف لديك كما هي و أعترف بها و لا تنكرها، ثم غير نقطة الضعف التي لديك مستعيناً بنقاط القوة التي لديك، و اعمل على تحويل نقطة الضعف لديك إلى نقطة قوة، و ستلاحظ أن نقاط القوة لديك إزدادت قوة بشكل تلقائي، و اطلب المساعدة من الأشخاص الذين تثق بهم إذا إحتجت إلى ذلك.

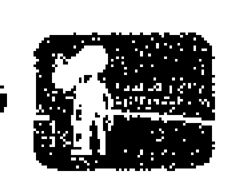
٢- التشجيع:
الإيمان و الاعتقاد بأنك تستطيع تحقيق أهدافك من خلال التشجيع الذاتي، ابدأ بالأهداف قصيرة المدى و قسمها إلى خطوات منطقية من خلال وضع خطة و التزم بها و حاسب نفسك عليها، و تذكر قول الشاعر " و ما نيل المطالب بالتمني و لكن تؤخذ الدنيا غلابا"، و اطلب التشجيع و التغذية الراجعة من الآخرين و خاصة الذين تثق بهم.

٣- الإحترام:
إحترم فردية ذاتك و لا تقارن نفسك بالآخرين و خاصة الذين سبقوك بأشواط عديدة، فلا يوجد على هذه الأرض مطلقا من يشبهك تماما، فلكل شخصية خصوصيتها، و احتفل بفردية ذاتك و إستقلالها على أنك ستكون نموذجاً ناجحاً للآخرين.

٤- قدر الوقت:
إستثمر وقتك بشكل فعال وركز على خطة الطريق الشخصية لديك، و استغل وقتك في التأمل بنقاط التعلم التي إكتسبتها، و لا تكن في عجلة و لا تنهي شيء تعتقد بأنك لم تكمله أو لم تستفد منه، و ليكن شعارك التعلم بإستمتاع لتحقق ذاتك و تبنيها، عندها سيلاحظ الآخرون بأنك تتقدم و تتطور و سيزيد ذلك من إحترامهم لك.

٥- العمل بجد:
تبنى الصفات الجديدة الايجابية التي ترغب بتكوينها في شخصيتك، و تذكر وعدك لنفسك للتخلص من الصفات السلبية، و تعلم من خبراتك السلبية، و ركز على الصعوبات و جد حلاً لها، و ابحث و طالع عن فوائد هذه الصفات الايجابية و تخيل النجاح دائما في كل مرحلة من مراحل الخطة التي وضعتها فهي بمثابة خطة تطوير ذاتي لك.

٦- محاسبة الذات:
حاسب نفسك إذا قصرت في العمل، من خلال الشعور بتأنيب الضمير، و لا تتأخر في تحقيق الأهداف ، و قدم لنفسك أدلة تثبت تحقق نقاط قوة جديدة لديك ، و اطلب التغذية الراجعة من مدربك، أو من الأشخاص المقربون لديك و تقبلها على أنها ستساعدك في بناء شخصيتك و تحقيق ذاتك بشكل أفضل.



نشاط (٦) : شجع ذاتك ...

عزيزي الطالب، تكلم مع نفسك بإيجابية و بصراحة عالية، و قدم أفكارك أمام الآخرين، ستساعدك ورقة العمل التالية على ذلك ؟

يقوم المدرب بتعليق صحائف الأعمال في أماكن مختلفة من قاعة التدريس ويقوم الطلاب بالدوران و الإجابة عليها.

١-مشروع مهم قمت بعمله:

....

....

....

....

....

٢-أشعر بالفخر بـ :

....

....

....

....

٣-أشعر بالأسف على :

....

....

....

....

٤-أحب أن :

....

....

....

٥- أنا سعيد لأني ساعدت في :

....

....

....

٦- هدفي الجديد في هذه السنة هو :

....

....

ورشه العمل التاسعه
اداره الغضب

Anger Management



ورشة العمل التاسعة
إدارة الغضب
Anger Management



أهداف ورشة العمل:

يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. تعريف مفهوم الغضب.
٢. تحديد مسببات الغضب.
٣. توضيح الآثار الناجمة عن الغضب.
٤. تحديد العوامل التي تزيد من حدة الغضب.
٥. تحديد العوامل التي تقلل من حدة الغضب.
٦. توظيف نموذج التعبير عن الغضب للسيطرة عليه.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: مفهوم الغضب.
ثانياً: مسببات الغضب.
ثالثاً: الآثار الناجمة عن الغضب.
رابعا: العوامل التي تقلل وتزيد من حدة الغضب.
خامساً: نموذج التعبير عن الغضب.



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب، تأمل في الآية و الحديث الشريفين، و بين من خلالها أهمية ضبط النفس و عدم الوقوع في الغضب؟

قال تعالى: { الذين ينفقون في السراء والضراء والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين }

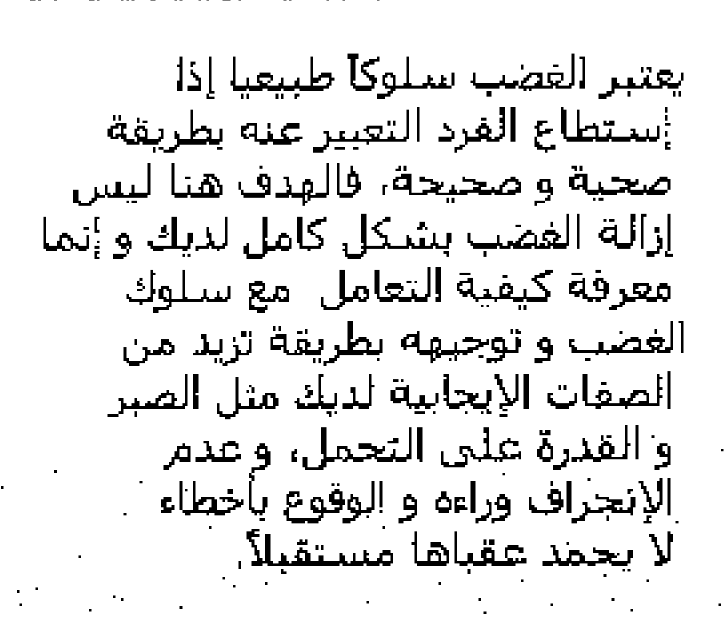
[آل عمران: ١٣٤]

عن أبي هريرة عن النبي- صلى الله عليه و سلم - قال : { ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد من يملك نفسه عند الغضب }

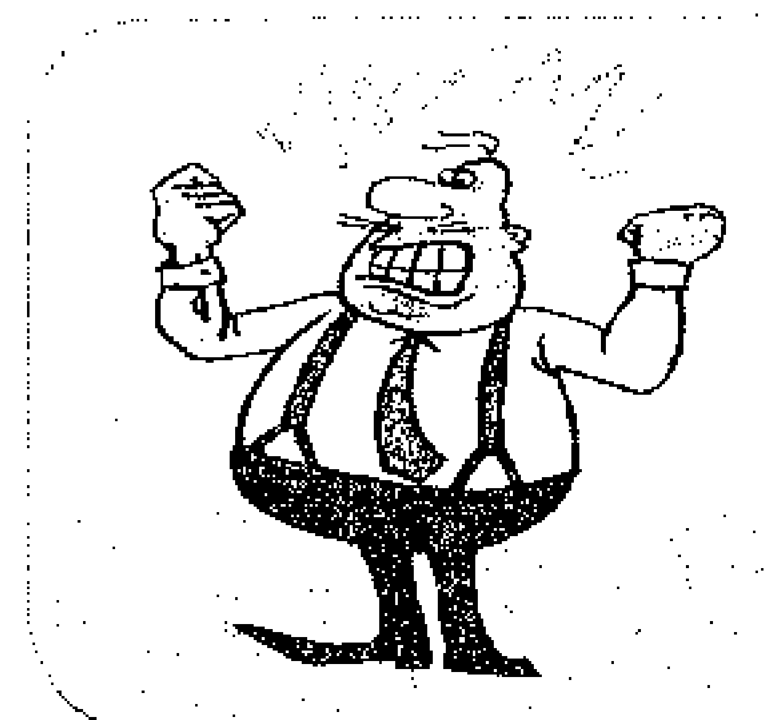
صحيح البخاري



نشاط (٢): أذا كان الغضب سلوكا طبيعيا، فلماذا نتعلم إذاً إدارة الغضب؟



يعتبر الغضب سلوكاً طبيعيا إذا إستطاع الفرد التعبير عنه بطريقة صحية و صحيحة، فالهدف هنا ليس إزالة الغضب بشكل كامل لديك و إنما معرفة كيفية التعامل مع سلوك الغضب و توجيهه بطريقة تزيد من الصفات الإيجابية لديك مثل الصبر و القدرة على التحمل، و عدم الإنجراف وراءه و الوقوع بأخطاء لا يحمد عقباها مستقبلاً.



أولاً: مفهوم الغضب Anger Definition

الغضب شعور طبيعي يمر به أي فرد كان و هو حالة إنفعالية تكون نتيجة إستجابة طبيعية أو ردة فعل نفسية أو سلوكية نتيجة الشعور بالتهديد أو الخوف و له درجات مختلفة فقد يكون غضباً هادئاً أو غضباً مدمراً.

فعندما يشعر الإنسان بالغضب يتكيف الجسم مع هذا الشعور من خلال تصلب العضلات، إزدياد نبضات القلب، و إرتفاع ضغط الدم، و يترجم ذلك على شكل كلمات عنيفة أو سلوكيات قد تدعو صاحبها إلى الإنتقام في بعض الأحيان، و الغضب عادة يكون إشارة للفرد بأن هناك شيء لا يحدث بالشكل الصحيح نتيجة شعوره بالإساءة النفسية أو الجسدية، و يدل الغضب على أن إحتياجات الفرد و رغباته لا تحقق لسبب معين و قد يكون ايجابياً إذا علم الفرد كيفية التعامل معه أو قد يكون سلبيا عليه نتيجة الآثار الناجمة عنه مثل الوقوع في مشاكل مع الآخرين، أو مشاكل صحية، أو إنخفاض الأداء في الدراسة و العمل، و للغضب علاقة وثيقة بالسلوك العنيف للفرد الذي قد يكون موجها بهدف التخريب أو الإيذاء.

و الغضب حالة عاطفية نتيجة الشعور بالتهديد أو الإحباط أو الألم أو الظلم قد تتفاقم لدى الفرد لتشكل سلوك عدواني لديه (العدوانية)، حيث يعتقد الفرد هنا بأن الناس هم مصدر تهديد له، و أن هذا العالم المحيط به غير عادل، و يؤدي ذلك إلى الشعور بالألم و المرارة لديه إتجاه شخص محدد أو موقف معين، حيث يتطور هذا الشعور إلى سلوك عنيف لدى الفرد (العنف) اتجاه الآخرين لحماية نفسه من الأضرار المستقبلية و تكون إسقاطاتها عليه بمشاكل نفسية أو صحية.



ثانياً: مسببات الغضب

الغضب هو ردة فعل عاطفية على الأحداث و الأمور التي تحدث معنا في حياتنا، التالية هي بعض المسببات الرئيسية التي تدعو الفرد للغضب:

١- الشعور بالإحباط.

عندما يريد الفرد القيام بعمل ما و يجد الكثير من الصعوبات التي تعيق عملية تقدمه و نجاحه في تحقيق هدفه فإنه يشعر بخيبة الأمل و يصاب بالإحباط، مثل النجاح في الجامعة، الحصول على وظيفة، أو شراء سيارة.

٢- التعرض للأذى و الضرر.

قد يتعرض الفرد للأذى النفسي أو الجسدي من الآخرين، مثل الضرب أو الاهانة أو أن يكون الفرد موضع سخرية لشخص أو لمجموعة أو تعرضه للدفع أو الشد الجسدي، أو قد يكون التعرض للأذى نتيجة فقدان شيء ثمين مثل خسارة سيارة، أو كسر شيء، أو فقدان شخص عزيز.

٣- الشعور بالظلم و عدم العدالة.

يواجه الفرد العديد من المواقف في حياته تشعره بالظلم و عدم المساواة و العدل في المعاملة، و قد يكون محقا أو غير محقاً فيها، مثل حصول الفرد على وعد من شخص معين أو جهة معينة ثم عدم الوفاء بهذا الوعد، أو أن يخسر الفرد وظيفة معينة و يحصل عليها من هو أقل كفاءة منه، أو شعور الفرد بالتمييز في المعاملة لسبب ما.

٤- التعرض للصدمة.

في الحياة الكثير من المواقف المؤلمة التي تصدم الإنسان، و قد تكون هذه الصدمة عاطفية أو جسدية، مثل فقدان الفرد لبصره أو تعرضه لحادث قد يبقيه طوال عمره مقعداً، أو إبتعاد شخص عزيز و تخليه عنه، أو الشعور بأنه غير محبوب لدى عائلته وقد تؤدي هذه الصدمة إلى العزلة و الشعور بالغضب.

٥- الخوف و التهديد.

فقدان الثقة بالنفس و الثقة بالآخرين يولد حالة إنفعالية عند الفرد تبقيه غاضباً و قلقاً، حيث يخاف الفرد من الأمور التي قد تحدث معه في المستقبل، مثل شكوكه في قدراته على إجتياز إمتحان ما، أو خوفه من الناس، أو عدم تحقق رغباته في المستقبل و تعاون أهله معه، أو عدم إيجاد فرصة عمل مناسبة.



نشاط (٣) : إقترح حلاً ؟

١- عزيزي الطالب، تعاون مع أفراد مجموعتك و اقترح حلاً مناسباً لمسببات الغضب التالية ؟

الرقم	المسبب	الحل المقترح
1	الأفكار السلبية عن الذات	
2	المشاكل مع الأصدقاء	
3	الشعور بأنك غير محبوب من الآخرين	
4	الشعور بالإحباط	
5	العزلة و الملل	
6	الأعباء و الأعمال الكثيرة	
7	التعرض لمشاكل صحية	
8	بناء توقعات عالية	
9	التأخر عن الدوام	
10	قلة الموارد المالية	
11	عدم النوم الكافي	
12	قلة التمارين الرياضية	
13	عدم الثقة بالآخرين	
14	الحصول على درجات متدنية في الاختبارات	
15	كثرة المشاكل الاجتماعية	

٢- عزيزي الطالب إقترح مسببات وحلول أخرى للغضب تجد أنها مهمة؟

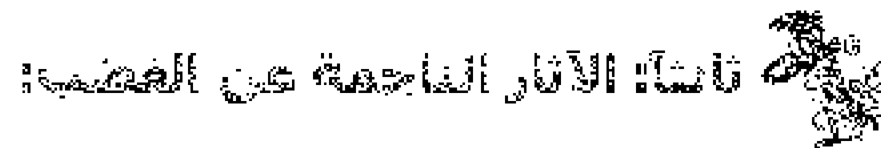
١٦

١٧

١٨

١٩

٢٠



الغضب يزيد من عدد دقات القلب في الدقيقة الواحدة لأنه يزيد من إفراز هرمون الأدرينالين و الذي بدوره يزيد من سرعة دقات القلب و يزيد من نسبة السكر في الدم، فتزيد كمية الدم المتدفقة من القلب إلى الجسم عبر الشرايين و الأوعية الدموية و كثرة الإنقباضات لعضلة القلب و تقلصها تضعف القلب و تسبب تصلب في الشرايين، و الشخص الغاضب دائما قد يصاب بإرتفاع ضغط الدم نتيجة ضخ الدم الزائد، و من الأخطار الجسمانية أيضا أن الغضب قد يسبب في ضعف جهاز المناعة بسبب إعاقة حركة الأجسام المضادة في الوصول إلى هدفها.

و الغضب يؤثر على ثلاثة محاور رئيسية و هي الجسم و السلوك و التفكير و سيتم تناولها بشكل منفصل.

١- تأثير الغضب على الجسم.

عندما يغضب الفرد تحدث بعض التأثيرات الفسيولوجية على جسده مثل تشنج عضلات الجسم مثل عضلات الكتفين و القبضتين و الفكين، و تصبح عملية التنفس أسرع، و إضطرابات في المعدة، و توسع في حدقة العين لإستيعاب حجم أكبر من الضوء، و تعرق في الجسم، و عدم الشعور بالجسم، والغضب يزيد من مستوى توتر الجسم حيث يدخل في حالة تسمى "flight or flight" و هي مؤشرات فسيولوجية تدل على أن الجسم قد دخل في حالة من التوتر و الإجهاد.

٢- تأثير الغضب على السلوك.

سلوكيات الغضب عادة تكون ملاحظة من قبل الآخرين نذكر منها الضرب و الصراخ و كسر الأشياء أو رميها و تمزيقها و تثبيت القبضة و الشتم و إلقاء التهم على الآخرين و حلفان اليمين و أذى النفس و العبوس و التلفت يميناً و يساراً.
و عادة السلوك الغاضب يؤدي إلى إستخدام العنف و الذي بدوره يوقع الفرد في المشاكل مع الآخرين إما مع أفراد العائلة أو الأصدقاء أو الزملاء.

٣- تأثير الغضب على التفكير:

عندما يسيطر الغضب على الفرد فإنه يفقده القدرة على التفكير السليم، فيحدث خلل لديه في فهم الأمور و تحليلها مما يؤثر على قدرته على اتخاذ القرار الصحيح، و على فهمه للأمور بالشكل الصحيح، مثل شعوره بأن شخص يحقره و لا يحترمه، و يبدأ لديه التفكير السلبي و الدخول في دائرة اللوم و التذمر و إطلاق الأحكام جزافاً على الآخرين و إتهامهم، مع عدم إدراكه أن هذه الأفكار ليست حقيقية و إنما هي أفكار سلبية هو من ولدها نتيجة إنفعاله.

نشاط (٤) ذوبك سلوكك الغاضب:

عزيزي الطالب فكر ملياً بالمواقف التي كنت فيها غاضباً، و أجب عن الأسئلة التالية؟

١- ما هي التأثيرات التي حدثت على جسدك نتيجة لذلك (**التأثيرات الجسدية**)؟

تشنج في العضلات ☐	تسارع نبضات القلب ☐
السرعة في التنفس ☐	تثبيت قبضة اليدين ☐
اضطرابات في المعدة ☐	أرق في النوم ☐
الشعور بصداع ☐	التعرق الكثيف ☐
صعوبة في الابتلاع ☐	التعرق الكثيف ☐
جفاف الفم ☐	إرتفاع ضغط الدم ☐
.... ☐	.... ☐

٢- ما هي الأفكار السلبية التي كانت تدور في ذهنك (**الأفكار**)؟

....
....
....
....
....
....
....
....
....

٣- ماذا فعلت عندما كنت غاضباً (**السلوكيات**)؟

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....



رابعاً: العوامل التي تزيد من حدة الغضب

١-طريقة التعامل مع الغضب: يكون الغضب في أوقات كثيرة إستجابة مكتسبة يتعلمها الفرد، فيتعلم طرق غير ملائمة في التعامل مع الغضب سواء من والديه أو الآخرين أو المجتمع مما تزيد من حدة الغضب.

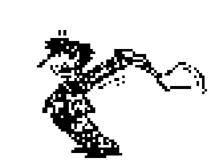
٢-العلاقات: العلاقات مع الأهل و الأقارب و الأصدقاء تزيد من حدة الغضب لإرتباطها بمشاعر الحب و الكراهية لدى حيث تدخل المشاعر في زيادة العصبية لدى الفرد.

٣-العقاقير، و النيكوتين، و الكحول، و الكولسترول: جميع هذه العوامل تؤثر على قدرة الفرد على السيطرة على الموقف الغاضب، و تزيد من شدة عصبيته و إنفعاله لأنها تحدث تغييرات فسيولوجية في الجسم مشابهه للتغييرات التي تحدث في الجسم عندما يكون الإنسان غاضباً، لذلك الدماغ يدخل في حالة دفاع عن الجسم بأن هناك تهديد معين.

٤-المشاكل النفسية: مثل الشعور بالقلق أو الإكتئاب أو بالظلم أو بصدمة معينة، فهذه المشكلات تزيد من العصبية لدى الفرد و كيفية تعامله مع موقف الغضب، لذلك يجب إستشارة طبيب نفسي إذا كانت تسبب مشاكل للفرد.

٥-ظروف العيش الصعبة: مثل السكن في مكان مزدحم أو العيش في منطقة فيها درجة الحرارة مرتفعة جدا أو منخفضة جدا، أو عدم توفر الأمن و الأمان في المنطقة أو عدم توفر الخدمات الكافية للفرد تزيد من حدة ردود الفعل في حالات الغضب.

٦-قلة النوم: تؤدي إلى تقليل القدرة لدى الفرد على التركيز و النشاط في العمليات الذهنية، و بالتالي عدم القدرة على إيجاد الحلول للمشاكل التي يتعرض لها مما يزيد من حدة الغضب لديه .



العوامل التي تقلل من حدة الغضب.

يوجد عوامل تقلل من إحتمالية حدوث الغضب لدى الفرد نذكر منها، تجنب جميع المواقف و المسببات التي تثير غضبك، فإذا كنت تعلم أن تراكم الأعمال و أعباء الدراسة تجعلك غاضبا فاسع إلى تنظيم وقتك و ضع خطة عمل يومية تمكنك من السيطرة على مهماتك و عدم التأخر بها، أو كنت تعلم أن قلة النوم تزيد من درجة إنفعالك فبالتالي خذ قسطا كافياً من النوم بما لا يقل عن سبع ساعات يومياً للشخص البالغ، و سيطر على نفسك و أمسك أعصابك و لا تدعها تفلت منك عند الموقف الغاضب و تنفس بعمق كما تعلمنا في التمرين السابق و لا تتعجل في الحكم و إصدار القرار و أنت غاضب بل فكر مليا و خذ وقتا كافياً، و تحرر من الأفكار السلبية و إساءة الظن بالآخرين و التي قد تتعبك و ترهق تفكيرك و بالتالي توقعك في الخطأ، و انتبه إلى أن تكون هادئا عند التصرف و إتخاذ القرار حتى لا تندم لاحقا بعد فوات الأوان، ولا تتحرج في طلب المساعدة والدعم من الأصدقاء و أفراد العائلة أو استشارة شخص خبير في أمر ما إذا كان ذلك يريحك، و بالإمكان البحث في مصادر المعلومات لتقليل من حدة الموقف و فهم تبعياته و وضع خطة لتفاديه و التغلب عليه مثل البحث في الإنترنت أو قراءة كتاب.



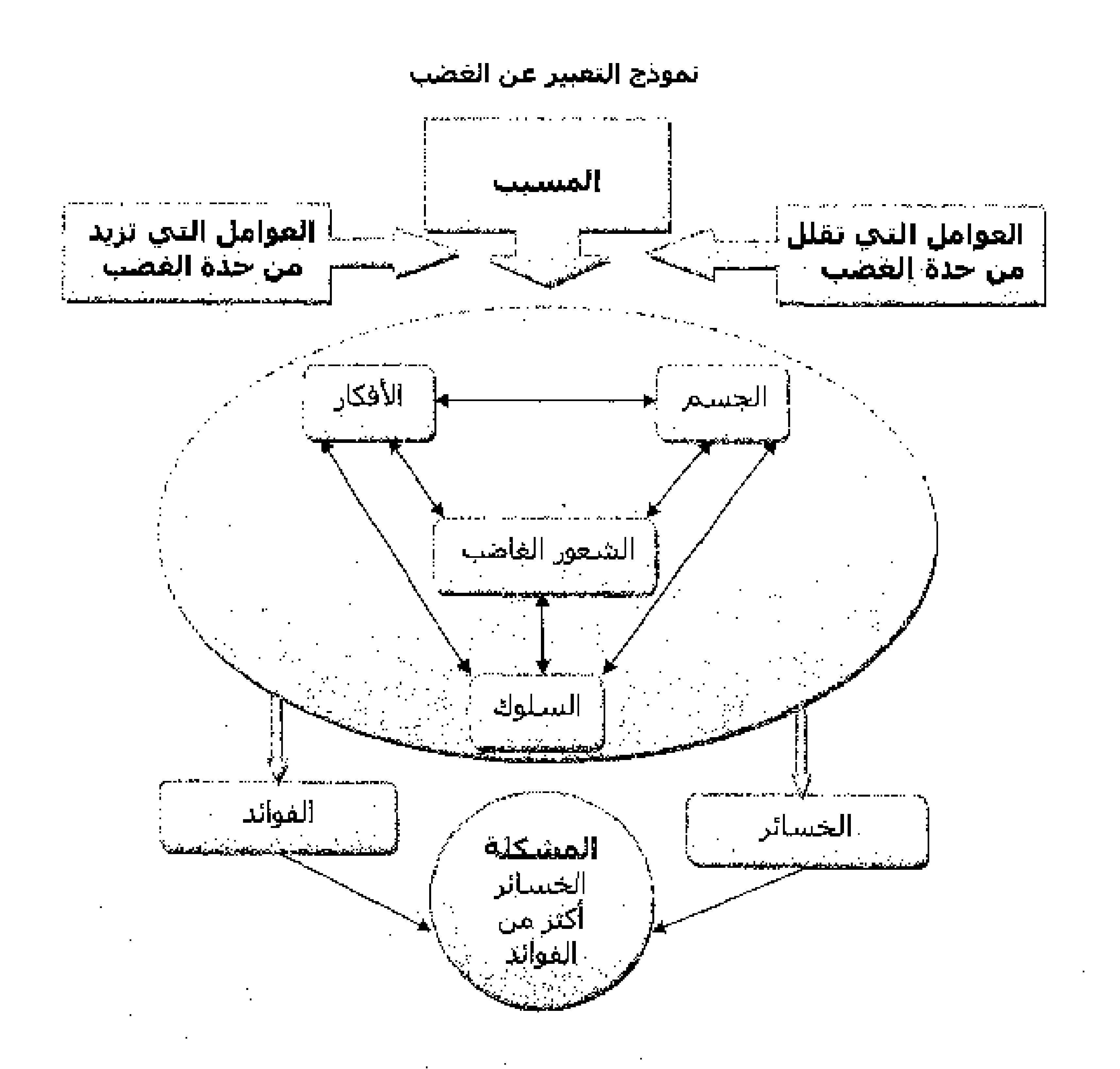
فوائد و خسائر الغضب.

كما يوجد خسائر نتيجة السلوك الغاضب كما تم ذكره سابقا يوجد فوائد للغضب المسيطر عليه (الغضب البسيط)، فشعورك بالغضب في بعض الأحيان قد يلفت إنتباهك بأن هناك شيء ما يسير بالإتجاه الخاطئ، فمثلا قد يساعدك هذا الشعور في ملاحظة أن هناك شخص يسبب أذى و ضرر لك و بالتالي تقوم بوضع خطة لتلافي هذا الأذى، أو شعورك بالغضب إتجاه حياتك الجامعية و تحصيلك العلمي يشكل حافز لديك للوم الذات و بالتالي وضع خطة لزيادة تحصيلك

الأكاديمي، أو شعورك بالغضب إتجاه موقف ما قد يدعوك إلى الإعتراض فيكون سببا في تعبيرك عن وجهة نظرك لتصل إلى الآخر، أو غضبك من كثرة الإنتقادات الموجهة لديك من أفراد أسرتك قد تولد لديك دافعا لتعديل مسار حياتك من جديد، فتكون هنا الفوائد أكثر من الخسائر جراء الغضب و لكن تكون المشكلة عندما تكون الخسائر أكثر بكثير من الفوائد، حيث تكون نتيجة الغضب المبالغ فيه مكلفة فيجب أن تنتبه إلى عواقب الخروج عن السيطرة عن النفس، فقد تفقد أصدقائك و الأشخاص المقربون لديك نتيجة إنفعالاتك الزائدة و تشعر بأنك منبوذ من قبلهم، أو قد تواجه بعض المشاكل الصحية مثل إرتفاع ضغط الدم و أمراض القلب، أو قد تصطدم في مشاكل عالقة مع مسؤوليك أو حتى مع رجال الأمن في حال كان لديك درجة غضب عالية تدعوك إلى إستخدام العنف، و جميع هذه الخسائر تجعلك تبتعد عن هدفك و تضيع عليك سنوات من عمرك.

خامساً: نموذج التعبير عن الغضب.

نموذج التعبير عن الغضب



من خلال المخطط السابق يتضح لدينا أن درجة الغضب المتولدة لدى الفرد تعتمد و بشكل أساسي على طريقة تعبيره عن الغضب، حيث تعتمد شدة أو انخفاض التعبير عن الغضب على درجة تفاعل المشاعر و الأفكار و الجسم و السلوك مع الموقف الغاضب، حيث يبدأ الغضب نتيجة المسبب و درجة حدة هذا المسبب تعتمد على العوامل التي تزيد من حدته أو تقللها و مدى تأثير ذلك على أفكار الفرد و مشاعره و إنفعالات جسده حيث أن العلاقة عنا طردية بين هذه العناصر، فكلما زادت الأفكار السلبية تزيد المشاعر السلبية و بالتالي تزيد إنفعالات الجسد و العكس صحيح، و بالنهاية تكون المشكلة في رد فعل الفرد فيما إذا كانت الخسائر أكثر من الفوائد.



نشاط (٥) سيطر على غضبك ...

عزيزي الطالب من خلال معرفتك لمسببات الغضب لديك و التأثيرات الجسدية و الأفكار و السلوكيات عندما تكون غاضبا،أجب عن الأسئلة التالية؟

١- ما هي العوامل التي تقلل من حدة الغضب لديك؟

....

....

....

....

٢- ما هي العوامل التي تزيد من حدة الغضب لديك ؟

....

....

....

....

٣- بالإعتماد على دراستك لنموذج التعبير عن الغضب هل لديك مشكلة عادة عندما تكون غاضبا، لماذا ؟

....

....

....

....

٣- كيف ستستفيد لاحقاً من نموذج التعبير عن الغضب في تعزيز الغضب الإيجابي لديك و التخلص من الغضب السلبي، أكتب الإجراءات ؟

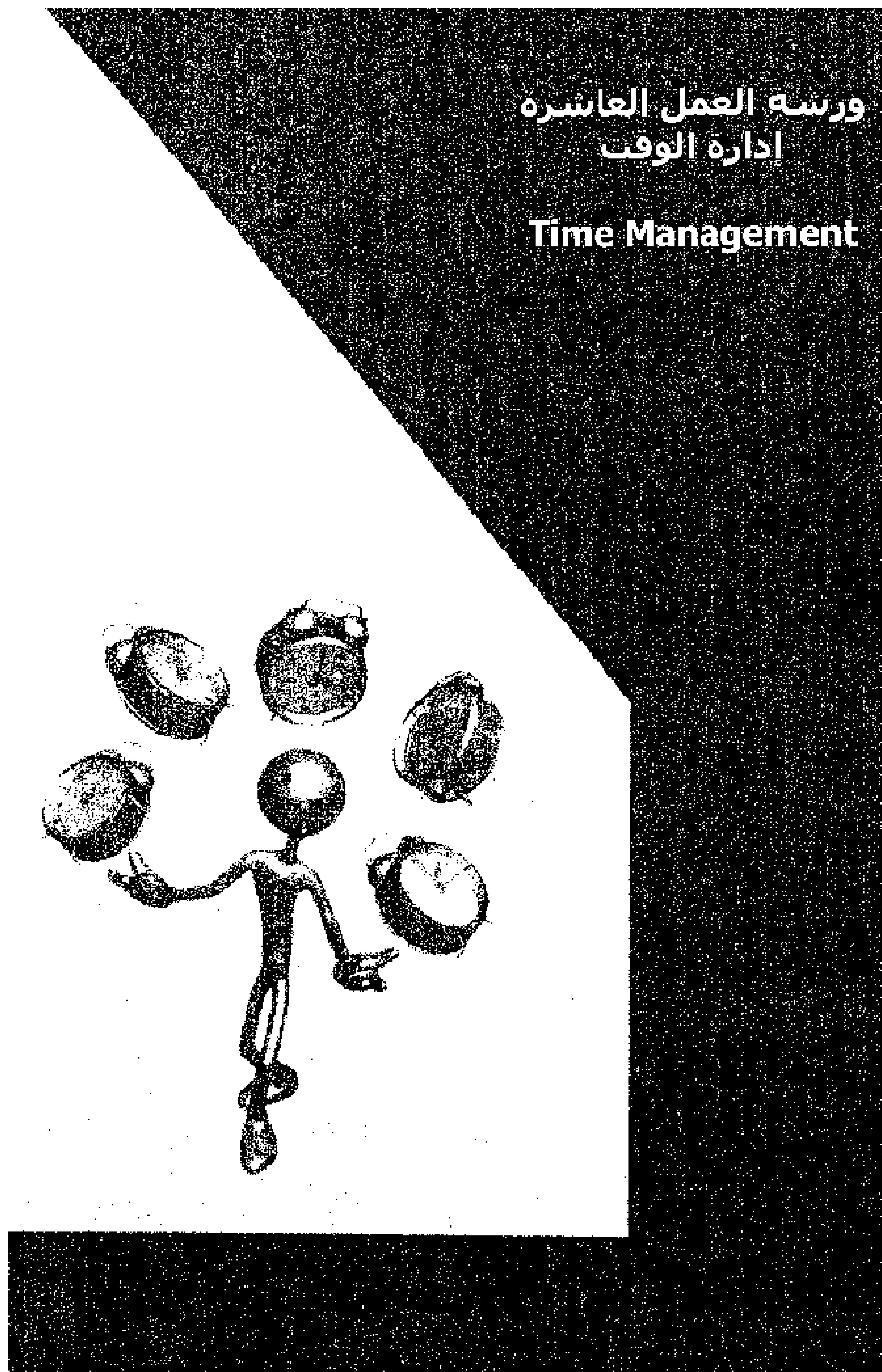
....

....

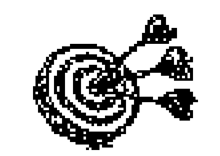
....

....

....


ورشه العمل العاشره
اداره الوقت
Time Management

ورشة العمل العاشرة
إدارة الوقت
Time Management



أهداف ورشة العمل:

يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. إدراك أهمية إدارة الوقت.
٢. تعريف مفهوم ادارة الوقت.
٣. صياغة أهدافه حسب طريقة SMART .
٤. توظيف إستراتيجيات إدارة الأهداف في حياته.
٥. تصميم خطة لإدارة الوقت.
٦. التخلص من مضيعات الوقت.
٧. توظيف إستراتيجيات إدارة الوقت في حياته بطريقة مثلى.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: أهمية الوقت.
ثانياً: مفهوم إدارة الوقت.
ثالثاً: إستراتيجيات إدارة الأهداف.
رابعاً: إستراتيجيات إدارة الوقت.
خامساً: مهارات إدارة الوقت.



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب، تأمل في المقولة التالية لإبن القيم، و بين من خلالها أهمية الوقت في حياتك؟

" إضاعة الوقت أشد من الموت ، لأن إضاعة الوقت يقطعك عن الله و الدار الآخرة، و الموت يقطعك عن الدنيا و أهلها "



ابن القيم



سؤال مهم ...

هل تشعر بأنك مشغول دائما ؟
هل تستثمر وقتك بالشكل الصحيح؟
إذا كانت لديك مشكلة في إدارة وقتك فما هي ؟

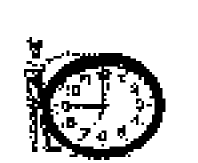


أولاً: أهمية الوقت Importance Of Time

يعاني الكثير من الناس في هذه الأيام من مشكلة عدم القدرة على إدارة أوقاتهم، و إستغلالها بالشكل الأمثل لأسباب كثيرة أهمها إنشغالهم بالأمور الحياتية الغير مهمة في أغلب الأحيان مثل مشاهدة التلفزيون أو السهرات و الزيارات و إستخدام الهواتف النقالة و الإنترنت لوقت طويل، و يعود سبب ذلك على عدم القدرة على إستشعار أهمية الوقت، و ستساعدك عزيزي الطالب هذه الورشة على معرفة مفهوم الوقت و أهميته و كيفية إدارته و إستثماره بالشكل الصحيح الأمر الذي من شأنه مساعدتك في النجاح و التقدم، حيث تشير الدراسات الحديثة إن الإنسان الذي يعرف كيف يستغل وقته في أعمال مفيدة و نافعة، يكون أكثر سعادة من أولئك الذين يضيعون أوقاتهم من دون فائدة، فالسعادة مرتبطة بما يقدمه الفرد من أعمال ناجحة.

و الوقت يعتبر من أهم النعم التي أنعم الله بها علينا، إذا أقسم الله عز وجل بالوقت أكثر من مرة في القرآن الكريم، يقول تعالى (و العصر إن الإنسان لفي خسر) [العصر: ١، ٢] ، و قال تعالى (و سبح بحمد ربك قبل طلوع الشمس و قبل الغروب) [ق: ٣٩] ، وهذه دلالة واضحة من المولى عز و جل على أهمية الوقت و إستثماره بالشكل الصحيح.
و تناولت السنة النبوية الشريفة أهمية الوقت في أكثر من حديث، فيقول صلى الله عليه وسلم : (نعمتان مغبون فيهما كثير من الناس الصحة و الفراغ) صحيح البخاري، وقد حث عليه الصلاة والسلام على تنظيم الوقت و عدم إضاعته.

ففي حديث ابن عباس - رضي الله عنه - قال: قال رسول الله لرجل وهو يعظه اغتنم خمساً قبل خمس: شبابك قبل هرمك، و صحتك قبل سقمك، و غناك قبل فقرك، و فراغك قبل شغلك، وحياتك قبل موتك) حديث صحيح، و لا تنسى عزيزي الطالب أن الوقت كالسيف أن لم تقطعه قطعك، فابدأ باستثمار وقتك بالشكل الصحيح و تذكر قوله تعالى:(اعلموا أن الحياة الدنيا لعب و لهو وزينة وتفاخر بينكم و تكاثر في الأموال والأولاد كمثل غيث أعجب الكفار نباته ثم يهيج فتراه مصفراً ثم يكون حطاماً و في الآخرة عذاب شديد و مغفرة من الله و رضوان و ما الحياة الدنيا إلا متاع الغرور) الحديد [٢٠] ،



ثانيا: مفهوم إدارة الوقت :

هي إستخدام الأدوات و المهارات الصحيحة في إستغلال الوقت و تحسين الأداء لمساعدة الفرد في تحقيق أهدافه بشكل فعال، و تجنب الأمور التي تضيع الوقت و تمنع الفرد من إستثمار وقته للوصول إلى النجاح المطلوب.

فإدارة الوقت بالشكل الصحيح هي ما تميز الشخص الناجح عن الفاشل، فالشخص الناجح يستطيع الموازنة مابين أهدافه التي يسعى لتحقيقها و الواجبات المطلوبة منه من حيث ترتيبها و تنظيمها و إنجازها في سبيل تحقيق هدفه.



ثالثاً: إستراتيجيات إدارة الأهداف.

أ- صغ أهدافك بطريقة ذكية SMART:

تعتبر إستراتيجية وضع الأهداف مهمة جداً في إدارة الوقت بفاعلية في جميع جوانب حياة الفرد الأكاديمية و الإجتماعية و المهنية و الإقتصادية، حيث الكثير من الناس يلقي باللوم على الآخرين أو على الظروف المحيطة في عدم تحقيق أهدافهم لكن في حقيقة الأمر يكون الخلل في وضع الهدف، و الشخص الناجح هو الذي يستطيع أن يلزم نفسه و يأخذ على عاتقه مسؤولية تحقيق أهدافه بغض النظر عن شدة الظروف المحيطة، و طريقة SMART تساعدك على ذلك و هي كلمة مختصرة تعني مجموعة من المعايير التي يجب توفرها في الهدف الذي تريد تحقيقه:

١- S: Specific (محدد)
أي يجب أن يكون هدفك محدداً و أن لا يكون عاماً، فعندما تحدد ما تريده بالضبط يساعدك ذلك على تحقيق هدفك.
مثال : سأقوم بالمذاكرة في نهاية الأسبوع.
يعتبر هذا الهدف عاما و ليس محدداً لأنه غير محدد فيه المادة التي ستقوم بدراستها في نهاية الأسبوع، و الصحيح أن تقول سأقوم بمذاكرة الوحدة الأولى من مادة مهارات الإتصال في نهاية هذا الأسبوع على سبيل المثال.

٢- M: Measurable (قابل للقياس)
أي يجب أن يكون هدفك قابلا للقياس و تستطيع ملاحظة تقدمك فيه.
مثال : سأتعرف على المفاهيم الجديدة في مادة اللغة الانجليزية.
يعتبر هذا الهدف غير قابل للقياس لأنه غير واضح من الهدف ما ستقوم به فهل معنى التعرف على المفاهيم الجديدة يعني حفظها أم قرائتها أم كتابتها فلا تستطيع معرفة تقدمك في تحقيق هدفك، و الصحيح أن تقول سأقوم بحفظ المفاهيم الجديدة في مادة اللغة الانجليزية على سبيل المثال.

٣- A: Acheivable (قابل للتحقيق)
أي يجب أن يكون هدفك قابلا للتحقيق و أن لا يكون كبيراً لدرجة أنك تعلم أنك لن تستطيع تحقيقه و أنت لا تملك أي فرصة لذلك.
مثال : سأقوم بدراسة كامل مادة الفيزياء في ساعة واحدة.
يعتبر هذا الهدف غير قابل للتحقيق لأنه من المستحيل إنهاء كامل مادة الفيزياء في ساعة واحدة مهما كانت الظروف ملائمة، و الصحيح أن تقول سأقوم بدراسة كامل مادة الفيزياء في يوم أو يومين على سبيل المثال.

٤- R: Realistic (قابل للتحقيق)
أي يجب أن يكون هدفك واقعيا وليس تخيلا مع معرفتك المسبقة لموائمة الظروف لتحقيقه.
مثال : سأصبح مليونيرا بعد تخرجي من الجامعة.
يعتبر هذا الهدف غير واقعي لأنه في أحسن الأحوال لن تستطيع تحقيق ذلك، و الصحيح أن تقول سأقوم بتطوير وضعي المالي بعد تخرجي من الجامعة و حصولي على وظيفة.

٥- T: Timed (محدد بزمن)
أي يجب أن يكون هدفك محدداً بزمن .
مثال : سأقوم بعمل مشروع لمادة مهارات الإتصال.
يعتبر هذا الهدف غير محدد بزمن بالتالي ستميل إلى عدم تحقيقه لأنك لم تلزم نفسك بوقت معين إنجاز المشروع، و الصحيح أن تقول سأنتهي من إعداد مشروع مهارات الإتصال مع يوم الخميس القادم.

ب- رتب أهدافك حسب الأولوية:

تحقيق الأهداف و خاصة الكبيرة منها يحتاج إلى طاقة ذهنية، فبدل من أن تشتت نفسك في التركيز على أكثر من هدف في أن واحد، استثمر تركيزك الذهني على هدف واحد و هو الأكثر أهمية في الوقت الحالي، فعندما ترتب أهدافك اختر الهدف الذي فيه أعظم تأثير على حياتك بالدرجة الأولى مع الأخذ بعين الإعتبار المدة الزمنية التي يتطلبها تحقيقه و ذلك من المهم إلى الأقل أهمية، و جزء أساسي من عملية وضع الأهداف هو ليس أن تضع أهدافك التي تريدها فقط و إنما معرفة الجهد المطلوب منك لتحقيق هذا الهدف، فالكثير من الناس ليس لديهم وعي كافي لحجم الجهد المطلوب منهم لتحقيق أهدافهم المهمة في الحياة فالتقليل من شأن الجهد المطلوب منك يؤثر على تحقيق الهدف و ربما تفشل في تحقيقه.

ج- تخيل نجاح هدفك :

الشعور بالهدف و تخيل النجاح فيه يساعدك على صنع الرغبة و الإرادة القوية لتحقيقه في حياتك، وأحد أفضل أدوات التخيل هو "لوح الرؤية"، و لتطبيق ذلك بكل بساطة إبحث عن مجلة و قم بقص الصور التي تتعلق بتحقيق هدفك و قم بلصقها على لوحة و علقها في مكان تراه أكثر من مرة في اليوم مثلا ممكن وضعها بجانب جهاز حاسوبك أو خزانتك.
و للمساعدة في هذا التخيل يجب عليك استشعار طعم تحقيق الهدف قدر الإمكان، و يكون ذلك من خلال عمل قائمة بالفوائد التي سوف تجنيها عند تحقيق هدفك و ركز عليها و ما هو الشعور الذي سوف تمنحك إياه.

د- رتب وقتك حسب أولوياتك:

إدارة الوقت لا تعني فقط أن نرتب أوقاتنا بل تعني بالضرورة ترتيب أنفسنا، لأن لذلك علاقة مباشرة بالوقت، حيث يعني ذلك وضع الأولويات و أخذ زمام المسؤولية إتجاهها، و يعني ذلك تغيير العادات و الأنشطة التي من شأنها تضييع الوقت، و التحلي بالعزيمة و الإرادة القوية لتجربة أفكار وطرق مختلفة جديدة لتساعدك على اختيار أفضل طريقة تستطيع من خلالها الإستثمار الأفضل للوقت الأمر الذي شأنه أن يمكنك من تحقيق هدفك.

هـ- استخدم قاعدة ٢٠/٨٠:

و تعرف هذه القاعدة بمبدأ باريتو (Pareto's Principle) أيضا، و تشير هذه القاعدة على أن ٨٠% من النتائج المنشودة التي تحصل عليها في حياتك تأتي من خلال ٢٠% من أفعالك، أي أنك ممكن أن تمضي عشرة أيام في عمل ما بينما لا يحتاج منك إلا إلى يومين، و هذا يدعوك إلى التأمل في ممارساتك اليومية و أين تمضي معظم وقتك، فقد يقول طالب أن مادة مهارات الإتصال استغرقت مني عشرة أيام لختمها و قد يقول طالب أنها استغرقت يومين لختمها، فالفرق هنا في عملية استغلال الوقت فتجد أن الطالب الأول اليوم بالنسبة له هو دراسة ساعة واحدة فقط بينما الطالب الثاني اليوم بالنسبة له هو دراسة أربع ساعات، و عند مراجعة لوحة الفوائد سابقة الذكر ستجد أن هذا الكلام صحيح في معظم الأشياء في حياتك، لذلك

يجب أن تسأل نفسك دائما هذا السؤال: **هل أركز على ٢٠% من الأنشطة التي أقوم بها و التي تعطيني ٨٠% من النتائج المنشودة التي أطمح إليها؟**

نشاط (٢) : حدد أهدافك ...

أ) عزيزي الطالب، من خلال معرفتك لقاعدة SMART في صياغة الأهداف الذكية ، قم بكتابة أهدافك مراعيا شروط هذه القاعدة؟

....
....
....
....
....
....
....

ب) الآن عزيزي الطالب، قم بترتيب أهدافك حسب الأولوية من المهم إلى الأقل أهمية؟

....
....
....
....
....

ج) تخيل أنك حققت هذه الأهداف كيف سيكون شعورك؟

....
....
....

د) حدد الأنشطة و العادات التي تضيع وقتك عادة، و ما ستقوم به من أجل التخلص منها؟

....
....
....
....

هـ) حدد الأنشطة و الأعمال التي التي ستقوم بها وستساعدك على تحقيق ٨٠% من أهدافك حسب قاعدة ٨٠/٢٠ ؟

....
....
....

أ- فطيرة الحياة The Pie Of Life:

هذه الطريقة تعلمك كيف توازن بين ثلاث مناطق رئيسية في حياتك و هي **الجامعة**، **العمل**، و**الراحة**، و كيف تمضي وقتك في هذه الثلاث مناطق الرئيسية حيث محتوى هذه المناطق يشتمل على أنشطة تتكون من أهداف شخصية ورغبات واهتمامات تختلف من شخص لأخر حسب قيمه و مسؤولياته و التزاماته، و عدم الإتزان في هذه المناطق الثلاث قد يؤدي إلى عواقب سلبية أو إحباطات متكررة و قلة في الإنتاج و إستياء و توتر أو ضعف في العزيمة.
و تستخدم هذه الطريقة مع طريقة أخرى و هي طريقة الزيادة و النقصان Increase Decrease كخطوة ثانية حيث تساعدك على تحديد المناطق التي يكون فيها الوقت غير فعال، و عمل التعديلات اللازمة لوقتك بطرق جديدة لتحقيق أهدافك و عمل اتزان أكثر إنتاجية في حياتك.

الخطوة الأولى:

تحديد الأنشطة و الأعمال التي تقوم بها في الثلاث مناطق.

الجامعة أو المدرسة	العمل	الراحة
المحاضرات	وظيفة	وقت مع العائلة
حل الواجبات	مساعدة الأهل	وقت مع الأصدقاء
المذاكرة	تسوق	استجمام
التطبيق العملي	لجنة خيرية	رياضة
عمل بحث	عمل تطوعي	تلفاز وأفلام

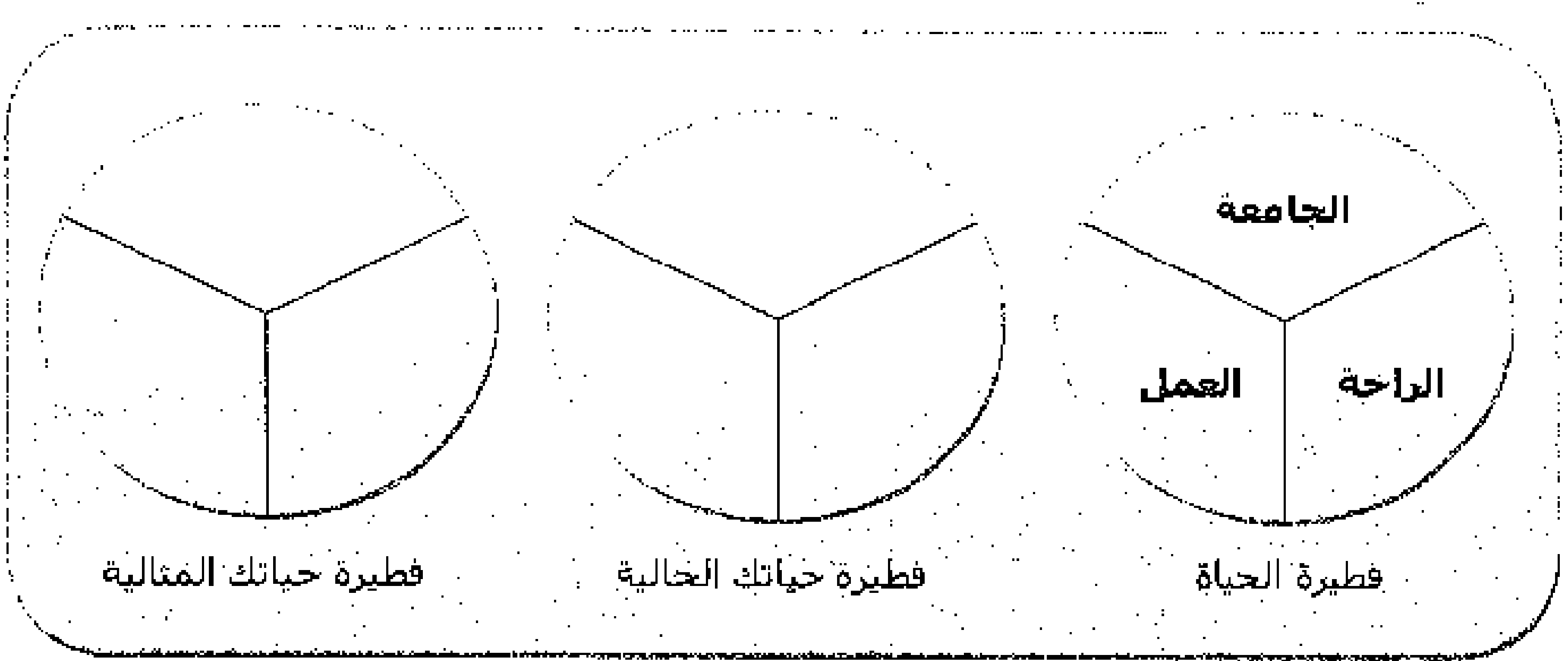


نشاط (3) : و الأن جاء دورك ؟

عزيزي الطالب، حدد الأنشطة و الأعمال التي تقوم بها في المناطق الثلاث حسب فطيرة حياتك؟

الجامعة أو المدرسة **العمل** **الراحة**

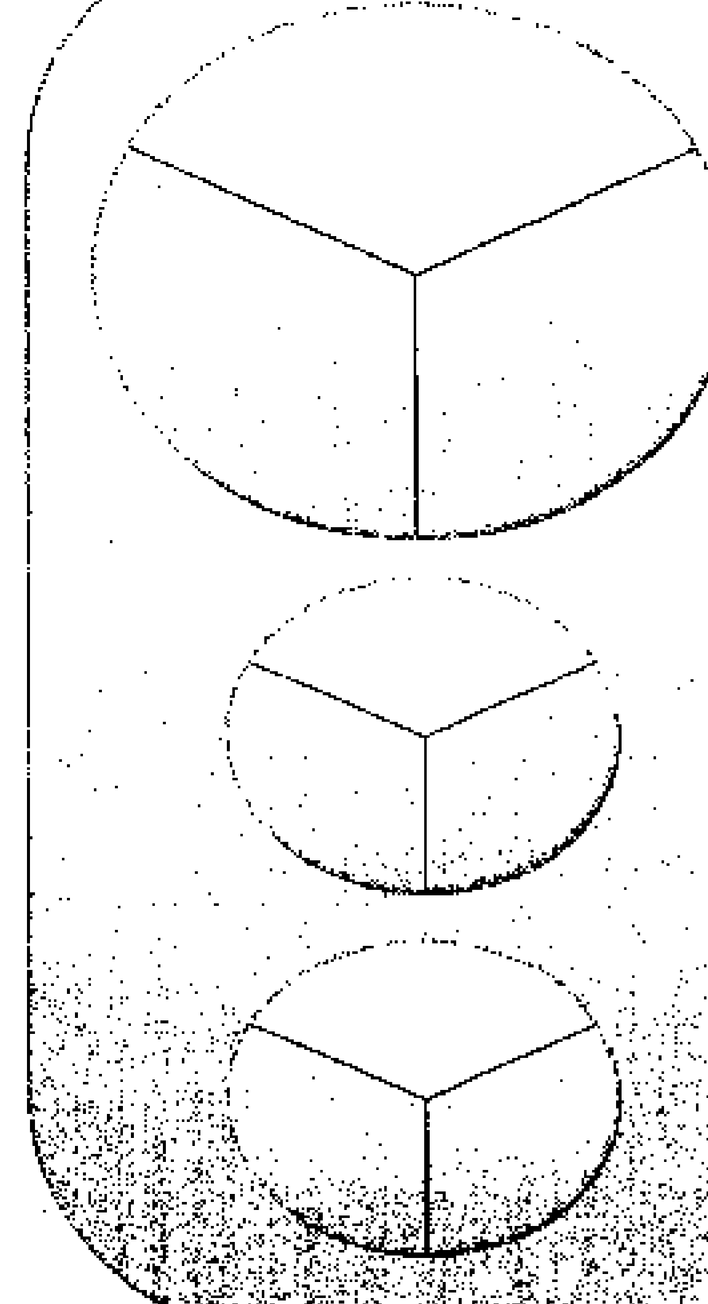
الخطوة الثانية:
أرسم مخطط فطيرة حياتك وضع بداخلها أنشطة حياتك اليومية، كما في الأشكال التالية:



فطيرة الحياة	فطيرة حياتك الحالية	فطيرة حياتك المثالية



نشاط (4) : لنبدأ الآن ؟



أ. عزيزي الطالب، بداخل فطيرة الحياة فكر مليا في الأنشطة التي تقوم بها حسب الشكل في الجامعة و الراحة و العمل، و هي نفسها أنشطة النشاط السابق ؟

ب. بداخل فطيرة الحياة الحاليه فكر مليا في استغلالك الحالي للوقت و حدد المدة الزمنية التي تخصصها لكل جزء في اليوم الواحد؟

ج. أخيراً بداخل فطيرة الحياة المثالية فكر مليا بالوضع المثالي الذي ترغب به للوقت في كل جزء من الأجزاء الثلاثة؟

ب- طريقة الزيادة و النقصان Increase-Decrease Method :

تعتمد طريقة الزيادة و النقصان على نتائج طريقة فطيرة الحياة بالشكل الأتي:



نشاط (5) : حقق التوازن ...

أ. عزيزي الطالب، هل هناك فرق بين الوقت المستغرق في فطيرة حياتك الحالية و الوقت الذي تطمح إليه في فطيرة حياتك المثالية لكل جزء من الأجزاء الثلاثة الرئيسية ؟

من المؤكد أن تكون إجابتك بنعم، و هذا يدل على أنه لا يوجد توازن في وقتك و لتحقيق هذا التوازن يجب عليك أن تقلل من وقت منطقة رئيسية لحساب الأخرى و هذا يتطلب منك تقليل أنشطة منطقة على حساب أنشطة منطقة أخرى، مثلا ممكن أن تقلل من الوقت المستخدم في منطقة الراحة لحساب منطقة الجامعة و هذا يتطلب منك و بشكل مؤكد حذف بعض الأنشطة من منطقة الراحة والاستغناء عنها ثم زيادة عدد الأنشطة في منطقة الجامعة لتحقيق التوازن الذي تطمح إليه لتحقيق الفطيرة المثالية.

ب. ما هي المنطقة التي تجد أنه يجب عليك التقليل من وقتها؟

....

ج. لصالح أي منطقة أخرى سيكون الوقت الذي وفرته؟

....

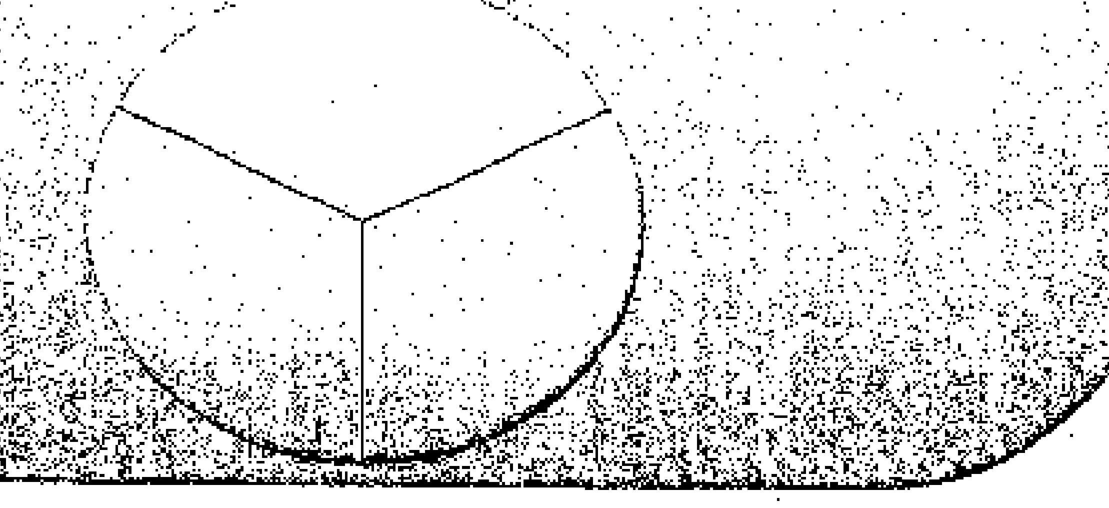
د. ما هي الأنشطة التي ستقوم بتقليلها؟

....

ه. ما هي الأنشطة التي ستقوم بزيادتها؟



و. الآن أعد رسم فطيرة حياتك بعد أن حققت التوازن المطلوب في الأجزاء الثلاثة؟





ج- مصفوفة إدارة الوقت Time Management Matrix:

إن إدارة الوقت بفاعلية و تحقيق الأهداف التي ترغب بها، يعني بالضرورة أن تمضي وقتك على الأمور المهمة و ليس فقط العاجلة، و لتحقيق ذلك يجب أن تفرق بشكل واضح بين الأمور العاجلة و الأمور المهمة في حياتك، وتسمى أيضا **مصفوفة أيزنهاور** و أعيد اكتشافها عن طريق **ستيفن كوفي** في كتابه العادات السبع للأشخاص الأكثر فعالية، و هي طريقة مفيدة في تنظيم المهمات بالإعتماد على ترتيب الأولويات، و إستخدام هذه الطريقة يساعدك على التغلب على الميل الطبيعي في التركيز على الأمور العاجلة، و تعطيك الوقت للتركيز على الأمور المهمة.

١- **المهم Important :** هي الأنشطة التي تؤدي و بشكل قوي إلى تحقيق أهدافك و لها التأثير العظيم على حياتك.

٢- **العاجل Urgent :** هي الأنشطة التي اهتمام فوري لكنها عادة تكون مرتبطة بأهداف شخص أخر و ليس أهدافك.

	Urgent عاجل	Not Urgent غير عاجل
Important مهم	**Important & Urgent** **مهم و عاجل** - المصائب - الكوارث - المشاكل - مواعيد التسليم - الاختبارات - المناسبات الاجتماعية مثل الأفراح - على المدى القريب	**Important But Not Urgent** **مهم و غير عاجل** - الفرص - التقدم و التطور - لتنمية قيمة كبيرة في حياتك - على المدى البعيد - بناء علاقات جيدة - الدراسة
Not Important غير مهم	**Urgent But Not Important** **عاجل و غير مهم** - التحديث والصيانة - الاتصالات الهاتفية العادية - المهمات الروتينية مثل التسوق - تلبية طلبات الآخرين - اللقاءات و الزيارات	**Not Urgent But Not Important** **غير عاجل و غير مهم** - مشاهدة التلفاز - اللعب و المزاح - الألعاب الالكترونية - مضيعات الوقت

١- مهم و عاجل Important & Urgent :
الأنشطة التي تقع في هذه المنطقة تتعلق بالأمور الحرجة و الطارئة و تتطلب إلتزام عالي، أي أنها أمور يجب عليك إنجازها الآن، مثل الأزمات و المشاكل الطارئة أو تسليم مشروع أو عمل ما أو التعامل مع مرض طارئ أو إجتماع مفاجئ.

٢- مهم و غير عاجل Important But Not Urgent :
هي المهمات و الأعمال التي تحتاج منك إلى تخطيط مسبق، و تساعدك في تحقيق أهدافك و طموحاتك، مثل التخطيط أو بناء علاقات جيدة أو تطوير قيم جديدة أو التسلح بمعارف و مهارات جديدة أو عمل إبتكار جديد.

٣- عاجل و غير مهم Urgent But Not Important :
هي الأعمال الرتيبة و الروتينية التي لا تساعدك على تحقيق أهدافك الخاصة، و التي يجب أن تقلل منها أو ترفضها في بعض الأحيان مثل المكالمات الهاتفية الغير مهمة و خاصة الطويلة منها، بعض الرسائل البريدية الالكترونية، الزيارات و اللقاءات الكثيرة.

٤- غير عاجل و غير مهم Not Urgent & Not Important:
و هي المقاطعات البديهية التي تشتت إنتباهك و تضيع وقتك، و التي يجب تجنبها، مثل قضاء ساعات طويلة في لعب الورق أو متابعة موضوع غير مهم على التلفاز أو تمضية وقت كبير على الإنترنت و غرف الدردشة.



نشاط (6) : رتب أولوياتك ...

أ. عزيزي الطالب، بالاعتماد على معرفتك بمصفوفة إدارة الوقت قم بترتيب أولوياتك ؟

Urgent عاجل	Not Urgent غير عاجل
Important & Urgent **مهم و عاجل**	**Important But Not Urgent** **مهم و غير عاجل**
Urgent But Not Important **عاجل و غير مهم**	**Not Urgent But Not Important** **غير عاجل و غير مهم**

١- خطط وقتك :

ضع جدول لإنجاز مهماتك يساعدك في السيطرة على وقتك و إنجاز أعمالك، فإمتلاك خطة عمل يومية و الالتزام بها يجعلك مركزا على أولويات العمل في ذلك اليوم، لكن ذلك يتطلب منك بعض المهارات:

- قسم المشاريع أو المشاكل الكبيرة إلى مهمات صغيرة بحيث تستطيع إنجازها بأقل من ١٥ دقيقة.
- خصص وقت لك مهمة بحيث تستطيع انجازها.
- ركز على انجاز المهمة الواحدة في كل مرة بدل من التركيز على المشروع كاملاً.
- رتب مهماتك حسب أهمية الأولويات كما تحدثنا في الإستراتيجيات السابقة.
- حدد الوقت و التاريخ لخطة العمل اليومية.
- عين المصادر التي ستحتاج إليها في تنفيذ المهمات و من أين ستحصل عليها.
- إحتفظ بالخطة دائما معك أو علقها بمكان تستطيع رؤيته دائما.
- التزم بخطتك و لا تغيرها وإن كنت مضطرا لذلك أعد جدولة برنامجك من جديد.
- تذكر قاعدة ٨٠/٢٠ و أعط وقت أكبر للمهمات التي تعطيك نتائج أكبر.
- قسم مهماتك على مدار اليوم حسب منحنى النشاط و أوقاتك الذروة الخاصة بك.
- حدد الزمان و المكان المناسب لأداء المهمة و تجنب العشوائية.
- يجب أن يكون الوقت فيه مرونة بسبب المقاطعات التي يمر بها الشخص في حياته فحاول أن يكون توزيع الوقت فضفاضاً.
- لا تكتف بوضع خطة يومية و إنما ضع خطة أسبوعية و شهرية.

مثال : الجدول الآتي يساعدك على وضع خطة عمل و تنظيم وقتك.

خطة عمل	اليوم	الأحد		التاريخ	١٤٣٤/٠٦/١١
المهمة	**الوقت اللازم**	**مكان التنفيذ**	**زمن التنفيذ**	**المصادر**	**ملاحظات**
دراسة لغة إنجليزية	٣ ساعات	المنزل	٨ صباحاً	الكتاب و العروض التقديمية	تم
كتابة تعرير مهارات الإتصال	٢٠ دقيقة	معمل الحاسب	١١ ظهراً	الإنترنت و جهاز الحاسوب	تم التأجيل إلى الساعة ٩ مساء
المذاكرة لإختبار الفيزياء	٣ ساعات	المنزل	٨ مساءاً	العروض التقديمية و الكتاب و تلخيص الدفتر	تم
.....	.....	.....	....	.....	....

٢- كن حازما و قل لا.
في كثير من الأحيان تكون طلبات الآخرين سبباً رئيسياً لضياع الوقت و عدم الالتزام في جدول الوقت، مثل المجاملات ما بين الناس كالزيارات المفاجئة أو الطلبات الطارئة، و إليك عزيزي الطالب بعض الحلول للتخلص من هذه المشكلة.

- قل لا وقدم توضيح صادق.
مثال : أنا لست مرتاحاً لعمل ذلك لأني ...

- قل لا و قدم أسبابك بإختصار بدون تقديم مبررات.
مثال : لا أستطيع الآن لأنه لدي مشروع أخر اليوم ينتهي الساعة السادسة مساءً.

- قل ثم قدم بديل.
مثال : لا أملك الوقت الكافي لذلك اليوم، لكن ممكن أن أجد له مكانا على جدولي غداً.

- كرر الطلب بكلماتك الخاصة ثم قل لا.
مثال : أنا أتفهم أنك تريد ورقة التقرير فوراً، لكن لا أستطيع إنهائه لك اليوم.

- قل نعم ولكن، ثم قدم أسبابك لعدم القيام بالشيء وأعط حل بديل.
مثال : نعم، أنا أريد مساعدتك في عمل ذلك لكني لا أستطيع ذلك إلا غدا صباحاً.

- كن حازما في رفض الطلب أذا كنت لا تستطيع عله بغض النظر عن رأي الشخص الأخر.
مثال : أنا أتفهم رأيك لكني لا أستطيع ذلك أو لن أفعل ذلك.

٣- تجنب مضيعات الوقت.
الشخص الناجح يتجنب مضيعات الوقت في حياته، لأن مضيعات الوقت تؤثر على إنتاجيته بشكل سلبي و الذي بدوره ينعكس على مدى تحقيق أهدافه و بالتالي قد يصاب الإنسان بحالة من الإحباط نتيجة عدم تقدمه و نجاحه، لذا تجنب مضيعات الوقت و كن حازما فيها، و تذكر أنها تؤثر على نجاحك في حياتك، و نذكر منها:
- المقاطعات و الزيارات المفاجئة.
- مشاهدة التلفاز و ممارسة الأنشطة الغير المهمة لأوقات طويلة.
- إستخدام الإنترنت و الفيسبوك و التويتر و الواتس أب و الدردشة لساعات طويلة.
- اللقاءات الغير فعالة.
- التسويف و التأجيل.
- الخجل من الآخرين و عدم القدرة على قول لا.
- عدم التخطيط للوقت و عمل خطة عمل.
- عدم تحديد المهمات .
- عدم معرفة نقطة البداية و تحديد تاريخ للإنتهاء من العمل.
- عدم ترتيب الأولويات.
- الخوف من الفشل بسبب إنخفاض الثقة بالنفس.
- عدم الرغبة في العمل بسبب عدم القدرة على تخيل النجاح.
- الإنجراف وراء الآخرين و السماح لهم بالتأثير على روحك المعنوية بشكل سلبي.



نشاط (٧) : خطط وقتك ...

عزيزي الطالب، بالاعتماد على معرفتك على المهارات اللازمة في إدارة الوقت، اجب عن الأسئلة التالية ؟

١- حدد المهارات التي تملكها في التخطيط للوقت، ثم حدد المهارات التي لا تملكها في التخطيط للوقت؟

....

....

....

٢- ما الذي تنوي **عمله** لتطوير المهارات التي لا تملكها؟

....

....

٣- هل أنت حازم في قول " لا " للآخرين عندما تكون مشغولا، ما السبب وراء ذلك، ماذا تنوي عمله للتغلب على هذه الصفة؟

....

....

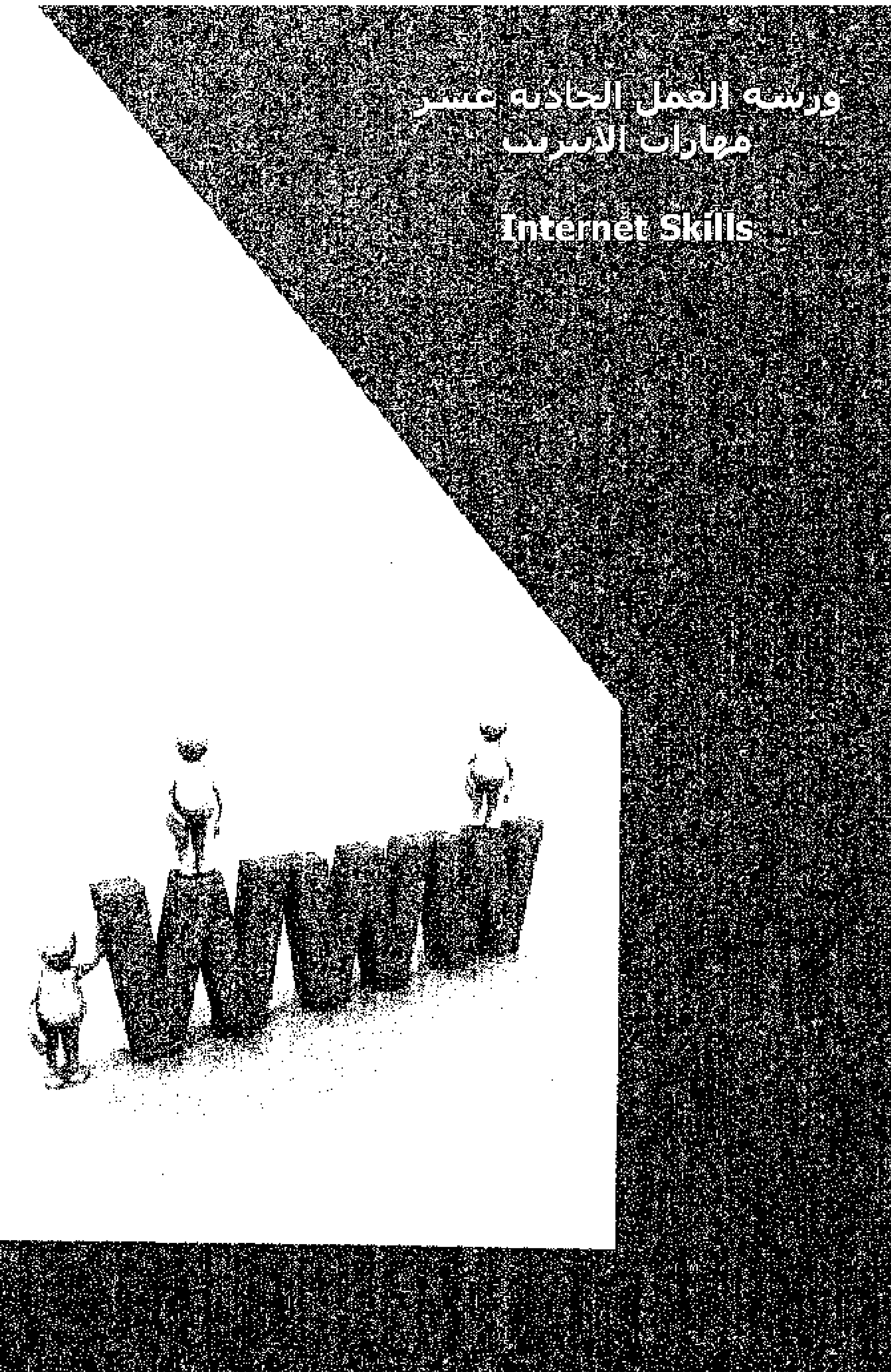
٤- ما هي مضيعات الوقت التي تمارسها باستمرار، حددها، وما الذي تنوي عمله للتغلب على هذا التحدي؟

....

....

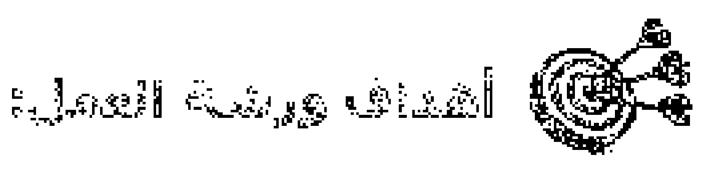
٥- والآن عزيزي الطالب بعد أن أصبحت تعرف استراتيجيات إدارة الوقت ومهاراته، ضع خطة لادراة وقتك بالاستعانة بالجدول التالي ولمدة أسبوع، وقم بتسليمه لمدربك؟

خطة عمل	اليوم	....		التاريخ	....
المهمة	**الوقت اللازم**	**مكان التنفيذ**	**زمن التنفيذ**	**المصادر**	**ملاحظات**


ورشة العمل الحادية عشر
مهارات الانترنت
Internet Skills

ورشة العمل الحادية عشر

مهارات الإنترنت
Internet Skills



أهداف ورشة العمل:

يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. إدراك أهمية الإنترنت في التواصل.
٢. البحث عن المعلومات من خلال محركات البحث.
٣. إنشاء حساب على الفيسبوك.
٤. إستخدام الفيسبوك في التواصل الإجتماعي.
٥. تصميم بريد الكتروني خاص به.
٦. توظيف البريد الإلكتروني في التواصل.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: مفهوم الإنترنت و أهميته.
ثانياً: تطبيقات الإنترنت.
- محركات البحث.
- البريد الإلكتروني.
- الفيسبوك.

نشاط (١) : تأمل ...



عزيزي الطالب، تأمل في العبارة التالية لبيل جيتس، و بين من خلالها أهمية الإنترنت في حياتك؟



" إن الإنترنت يصبح ساحة البلدة للقرية العالمية غداً "

(بيل جيتس)



هل لديك مهارات في إستخدام الإنترنت ؟ ما هي؟
هل تستخدم تطبيقات الإنترنت؟ ماذا تستفيد منها ؟
كيف تستفيد من الإنترنت كطالب جامعي؟
برأيك هل الإنترنت مهم في التواصل بين الناس، كيف يكون ذلك ؟



أولاً: الإنترنت وأهميته في الإتصال

Internet &Communication

يعرف الإنترنت بأنه الشبكة العالمية واسعة المجال WWW (World Wide web) أو تسمى الشبكة النسيجية، و هو مجموعة من الشبكات المترابطة حول العالم Interconnected Networks حيث أخذ اسم الإنترنت منها، فتم أخذ أول خمسة حروف من كلمة **Inter**connected و أول ثلاثة حروف من كلمة **Net**work وتم جمعها معا لتصبح Internet ، و شبكة الإنترنت تصل بين ملايين الحواسيب في أنحاء متفرقة و متناثرة من العالم و الموجودة داخل المنازل و المؤسسات العامة و الخاصة و المؤسسات الأكاديمية و مؤسسات الأعمال، و يحكم ترابط تلك الأجهزة و تحادثها بروتوكول موحد يسمى بروتوكول تراسل الإنترنت (TCP/IP)، حيث يحمل الإنترنت كميات هائلة من البيانات و المعلومات على سيرفرات عالمية (servers) من نصوص و صور و فيديو و ملفات متنوعة.

و يزود الإنترنت خدمات و تطبيقات مفيدة للمستخدم من أهمها خدمة البريد الإلكتروني (E-mail) و المحادثة الفورية (Chatting) بأنواعها المختلفة من محادثة نصية أو صوتية أو فيديوية و مجموعات النقاش (Newsgroups)، و من الخدمات المهمة أيضا مواقع التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية و مواقع التواصل الإجتماعي المختلفة و مواقع البحوث العلمية، و إجراء الإجتماعات الإفتراضية، والمؤتمرات الفيديوية (Video Conferencing) حيث يستطيع شخصان أو أكثر عقد مؤتمر على الهواء بالصوت و الصورة عبر الإنترنت و التي أصبح يستفاد منها هذه الأيام ليس فقط في المجالات التعليمية مثل التعلم عن بعد و إنما أيضا في المجلات الطبية مثل الإشراف على إجراء العمليات الجراحية و تقديم الإستشارات الفورية بشكل مباشر، و سيتم شرح بعض من هذه التطبيقات مثل كيفية البحث من خلال محركات البحث و كيفية عمل بريد الكتروني و إرسال واستقبال الرسائل فيه، و أيضا التطرق إلى تطبيق الفيسبوك و كيفية إنشاء حساب فيه و إستخدامه في هذه الورشة.

و أحدث الإنترنت ثورة في عالم الإتصال و المعلومات، و هذه الثورة المعلوماتية أدت إلى أن يصبح العالم قرية صغيرة بفضل الخدمات و التطبيقات التي يقدمها، و أصبح اليوم من السهل على المستخدم الحصول على المعلومات التي يريد بسرعة فائقة و من أي مكان بالعالم، و التواصل مع أعداد كبيرة من الناس حول العالم الأمر الذي أصبح له دور رئيس و فعال في الإتصال و التواصل بين الناس.

و وفر الإنترنت التكاليف الباهظة في عدة مجالات حيث أصبح اليوم يوجد تعلم إفتراضي يستطيع الشخص الدراسة من خلاله في جامعة أو مدرسة أو حضور دورات تعليمية ومهنيةVirtual Learning، و في مجال المراسلات حيث بالإمكان إرسال الوثائق و المعلومات و الصور و ملفات الفيديو بطريقة إلكترونية و بسرعة هائلة و بتكلفة رخيصة.

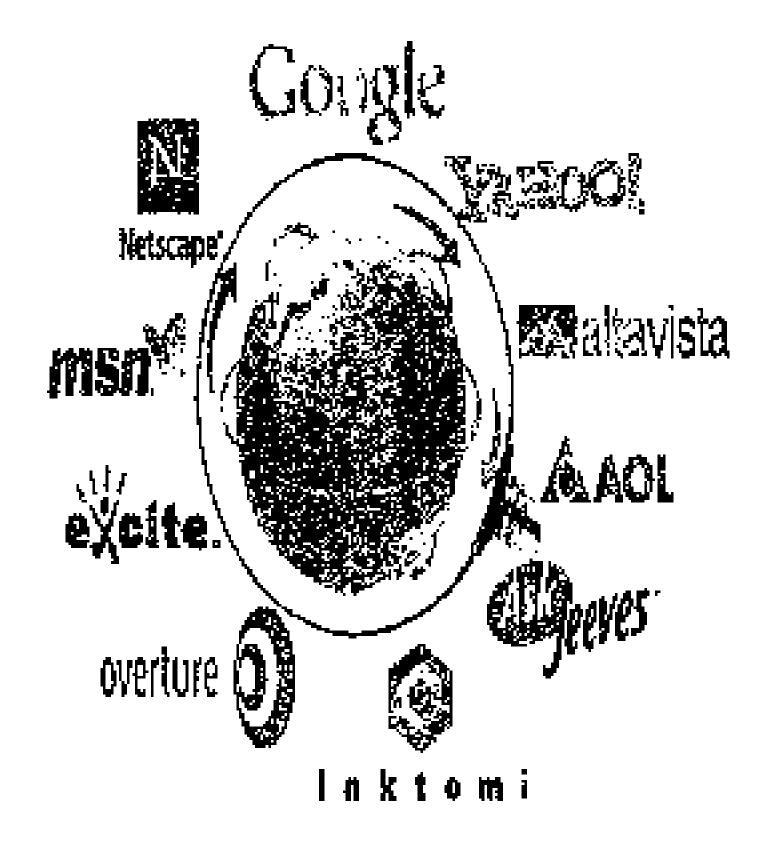
و يلعب الإنترنت دوراً هاما في عملية التسويق و عمليات البيع و الشراء الإلكترونية و هذا ما يسمى التجارة الإلكترونية (E-Commerce) فيوجد العديد من الشركات العالمية التي حققت أرباحا هائلة من خلال الإنترنت مثل شركة جوجل (Google) و شركة (Amazon) و شركة (Dell) وغيرها.



ثانيا: تطبيقات الإنترنت Internet Applications

أ- محركات البحث Search Engines :

هي برامج تمكنك من الحصول على معلومات من الإنترنت بسرعة عالية، حيث أنها تخزن مواقع ويب كثيرة، و لكل محرك طريقة بحث خاصة تختلف عن الآخر.



و من أبرز محركات البحث الأجنبية المشهورة:

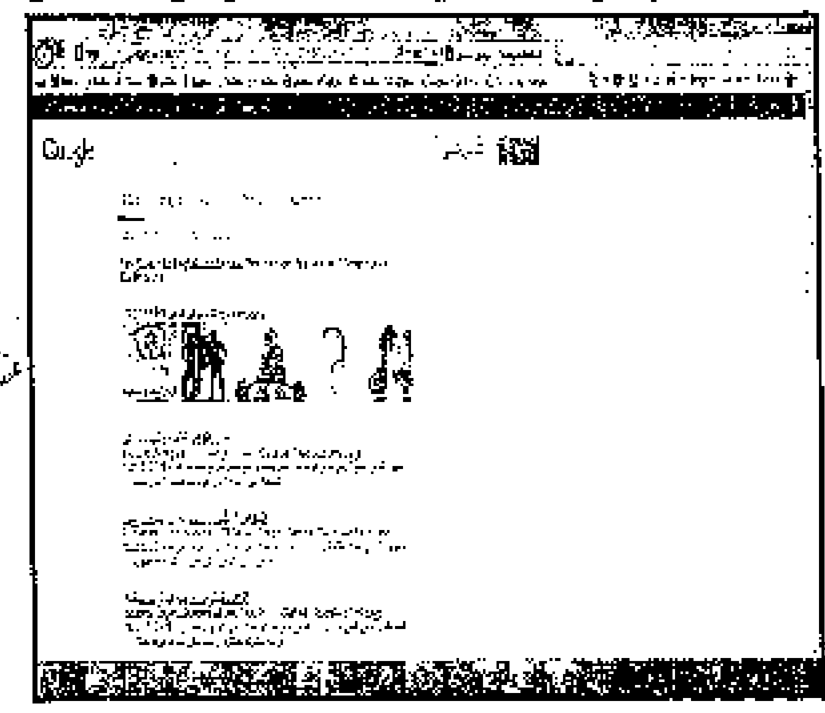
جوجل Google	www.google.com
إكسايت Excite	www.excite.com
إنفوسيك Infoseek	www.Infoseek.com
ياهو Yahoo	www.yahoo.com
لايكوس Lycos	www.Lycos.com
ألتافيستا AltaVisat	www.altavista.com
فاست Fast	www.google.com
إكسايت Excite	www.fast.com

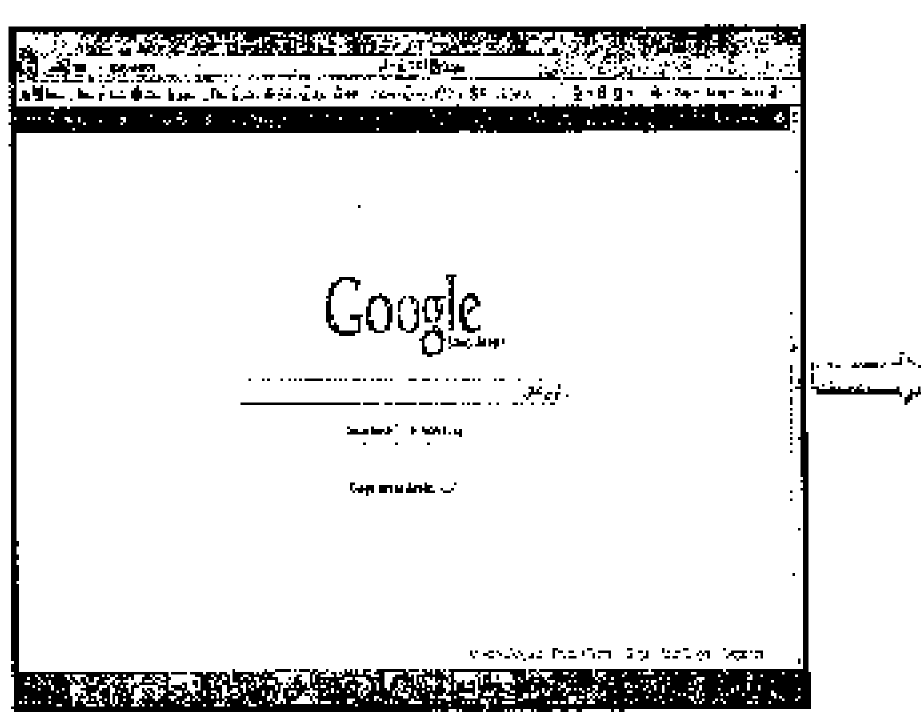
و من أبرز محركات البحث العربية المشهورة:

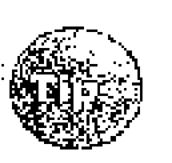
أين Ayna	www.ayna.com
الدليل AlDalil	www. Al-Dalil.com
مكتوب Maktoob	www.Maktoob.com
إبحث Ebhath	www. Ebhath.com
عربي araby	www.Araby.com

طريقة البحث من الإنترنت.

١- شغل أحد محركات البحث و ليكن موقع جوجل www.google.com
٢- أدخل الكلمة المفتاحية التي تريد البحث عنها.
٣- اضغط على زر البحث أو اضغط مفتاح الإدخال Enter.
٤- ستظهر لك قائمة بالمواقع التي تحتوي الموضوع الذي بحثت عنه.
٥- اختر الوصلة التي تناسب موضوعك أكثر.







تعليمات مهمة في عملية البحث.

١- علامة الجمع +
نستخدمها عندما نريد البحث عن الصفحات التي تجمع أكثر من كلمة معاً.
مثال. ابحث عن جامعة بشرط أن يكون اسمها المجمعة.

٢- علامة الطرح -
نستخدمها عندما نريد البحث عن صفحة بشرط أن لا تحتوي على صفحة أخرى.
مثال. ابحث عن جامعة بشرط أن لا يكون اسمها المجمعة.

٣- علامتي التنصيص " "
نستخدمها عندما نريد البحث عن جملة كاملة كما هي بكامل حروفها وكلماتها.
مثال. ابحث عن "جامعة المجمعة السعودية".

٤- الأحرف الكبيرة و الأحرف الصغيرة
عند كتابة الكلمة بالأحرف الكبيرة يعطي محرك البحث الأولية للحروف الكبيرة،
وعند كتابتها بالأحرف الصغيرة يبحث عن الكلمة بالحالتين معاً.
مثال. ابحث عن "ALMAJMAAH UNIVERSITY".

٣- إشارة النجمة *
نستخدمها عندما نريد توسيع دائرة البحث.
مثال. * Engineer
فيعطيك المحرك نتائج عن engineer, engineering, engineers وهكذا.



نشاط (٢) : إبحث في الإنترنت ...

أ) عزيزي الطالب من خلال معرفتك لمهارات البحث في الانترنت، إبحث عن الأمور التالية:

١- خدمات أخرى للإنترنت.

٢- إدمان الإنترنت.

٣- مخاطر الإنترنت.

ب) يعمل الطلاب في مجموعات، و تختار كل مجموعة موضوع معين .

ج) تقدم كل مجموعة عملها أمام المجموعات الأخرى .

د) يفتح باب النقاش، وتبادل التغذية الراجعة بعد الانتهاء من التقديم و بإشراف المدرب.



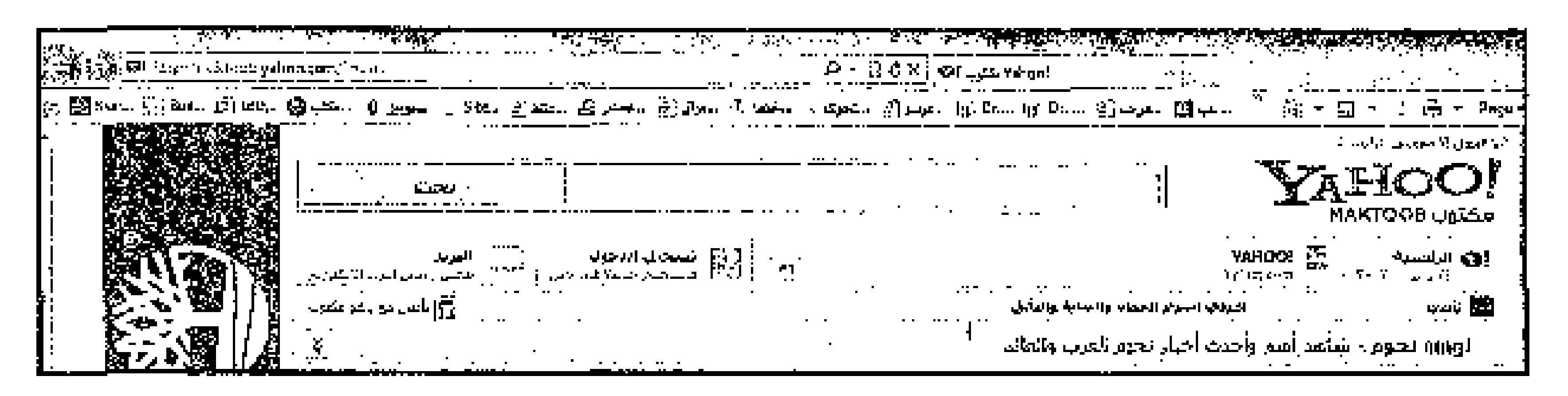
ب- البريد الإلكتروني E-mail

من أهم ميزات البريد الإلكتروني سرعة التسليم حيث بالإمكان إرسال البريد بلحظات، و ذو كلفة زهيدة و يصلك أينما كنت، و يمكن إرساله إلى شخص أو مجموعة أشخاص في الوقت نفسه، و تستطيع أيضا إرسال ملفات النص و الصور و الفيديو و الجداول الإلكترونية كمرفقات من خلاله، و أيضا يمكنك ترتيب أعمالك من خلال المجلدات التي تعملها بداخله و تحتفظ بها.

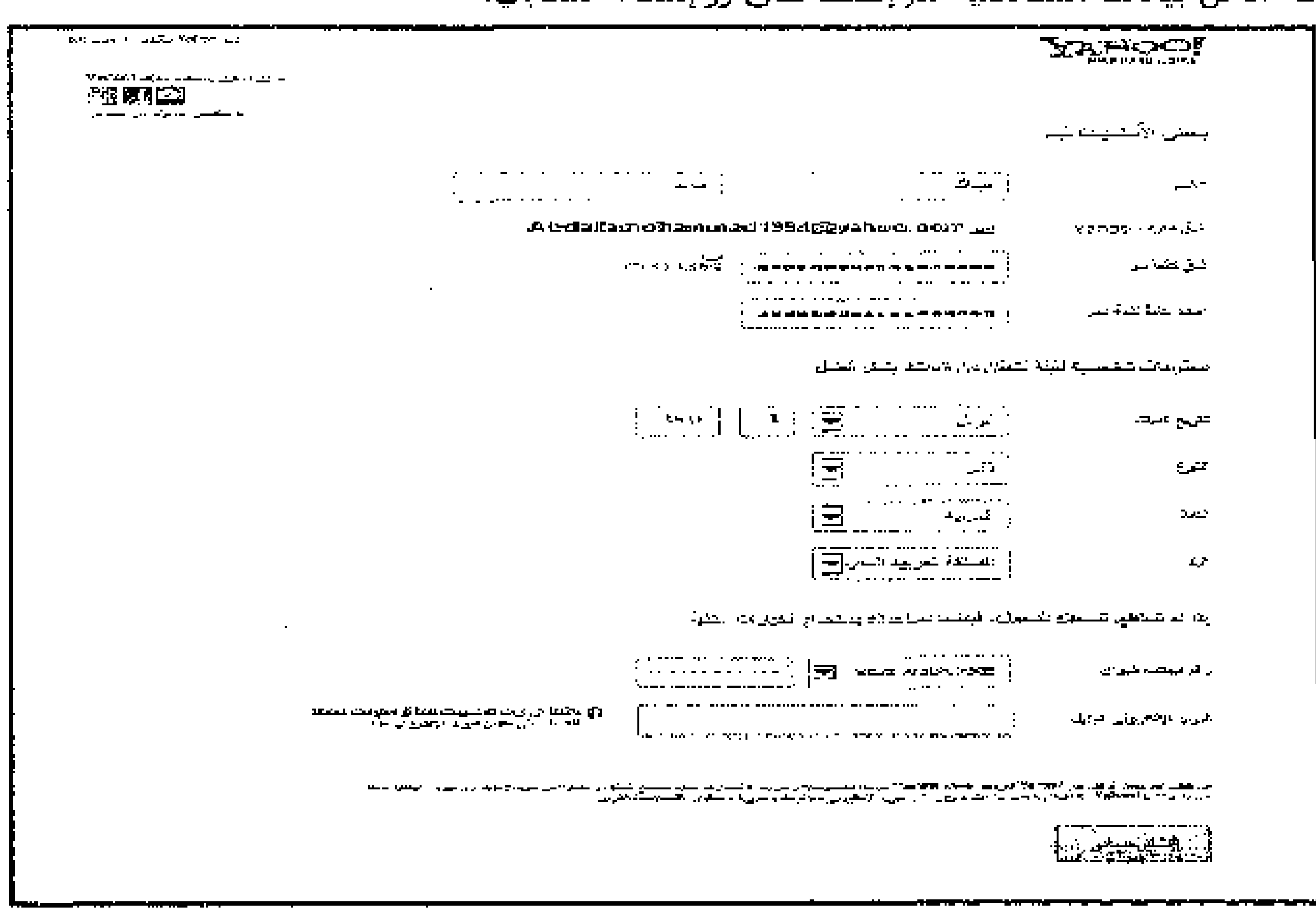


طريقة إنشاء البريد الإلكتروني.

١- شغل برنامج إنترنت إكسبلورر Internet explorer
٢- إختر إحدى محركات البحث التي تزود خدمة البريد الإلكتروني و ليكن موقع ياهو WWW.yahoo.com
٣- اضغط على زر مستخدم جديد (التسجيل).



٤- أدخل بياناتك الشخصية ثم إضغط على زر إنشاء حسابي.

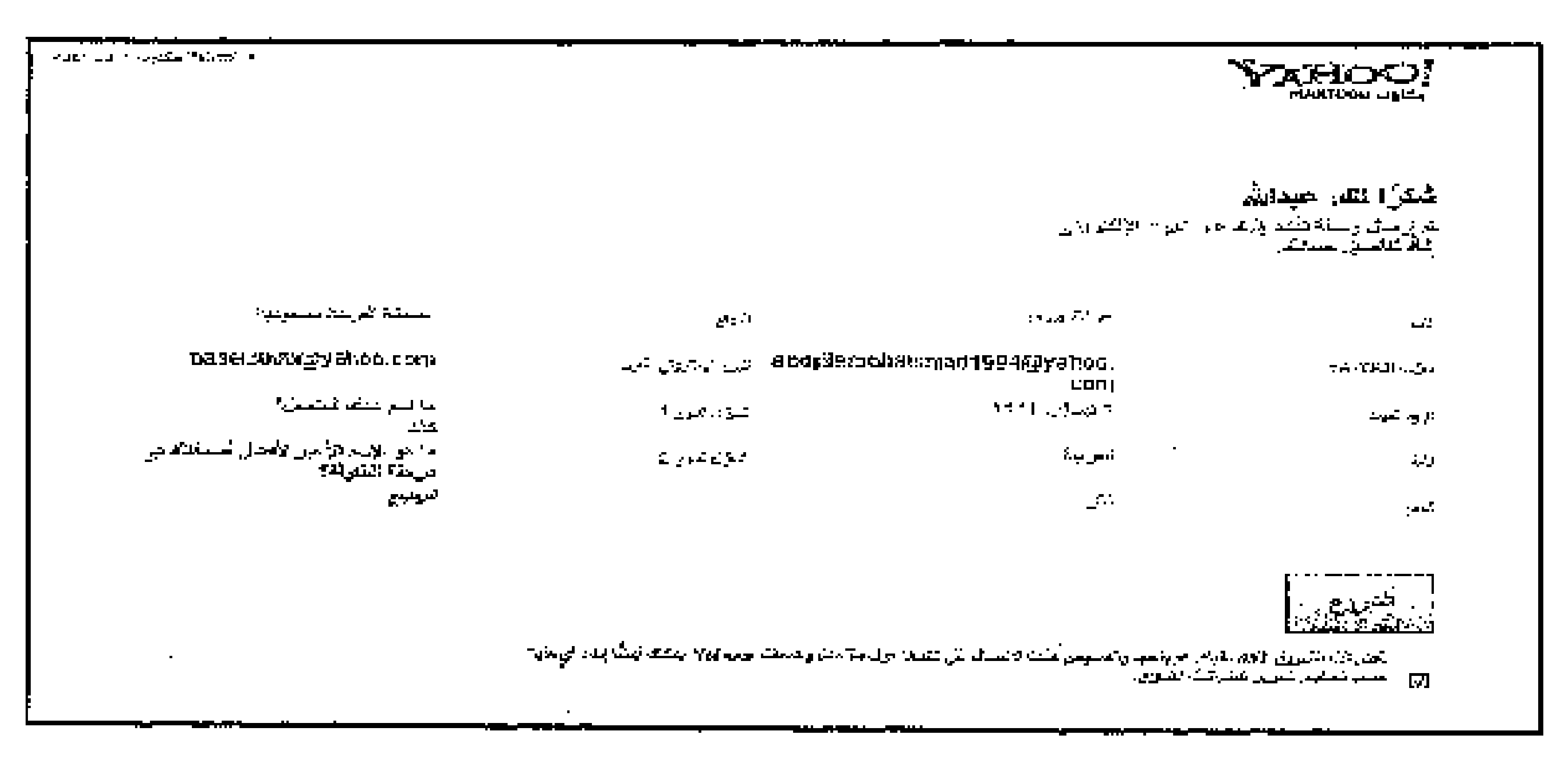


٥- أدخل الأسئلة السرية التي تريد مع إجاباتها و الرمز الموجود في الصورة، ثم إضغط زر تم.

YAHOO!

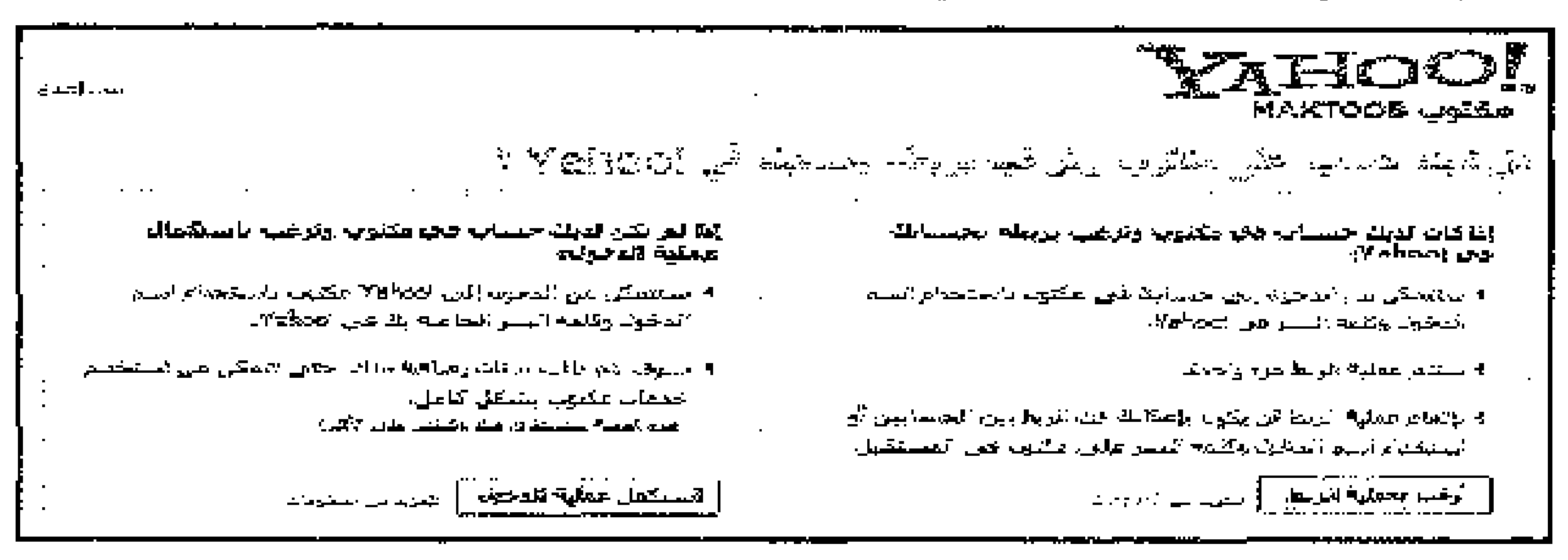
unpaggel

٦- عند الإنتهاء ستظهر لك رسالة الشكر التالية من ياهو، ثم إضغط على زر الشروع.



٧- ثم تظهر لك إتفاقية الخدمة، ضع إشارة صح في المربع ثم إضغط على زر أوافق.

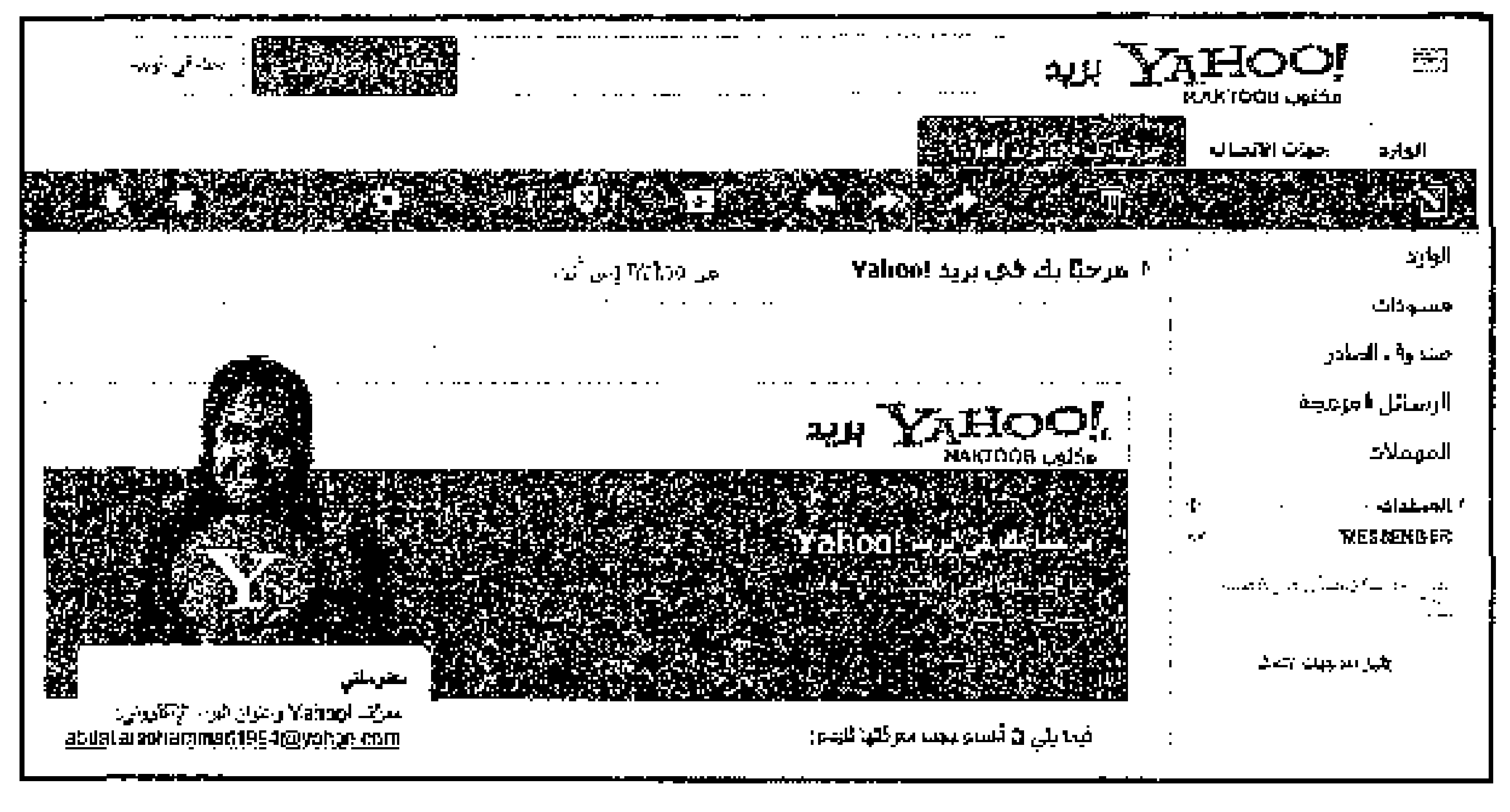
٨- ثم يسألك إذا كان لديك حساب في مكتوب و ترغب بربطه، إضغط على زر إستكمل.



٩- ثم يطلب منك إدخال الإسم المستعار و هو الإسم التي ستظهر به للآخرين، ثم إضغط على زر تابع كما في الشكل.

١٠- ثم تظهر لك صفحة ترحيب، تضغط على زر البريد.

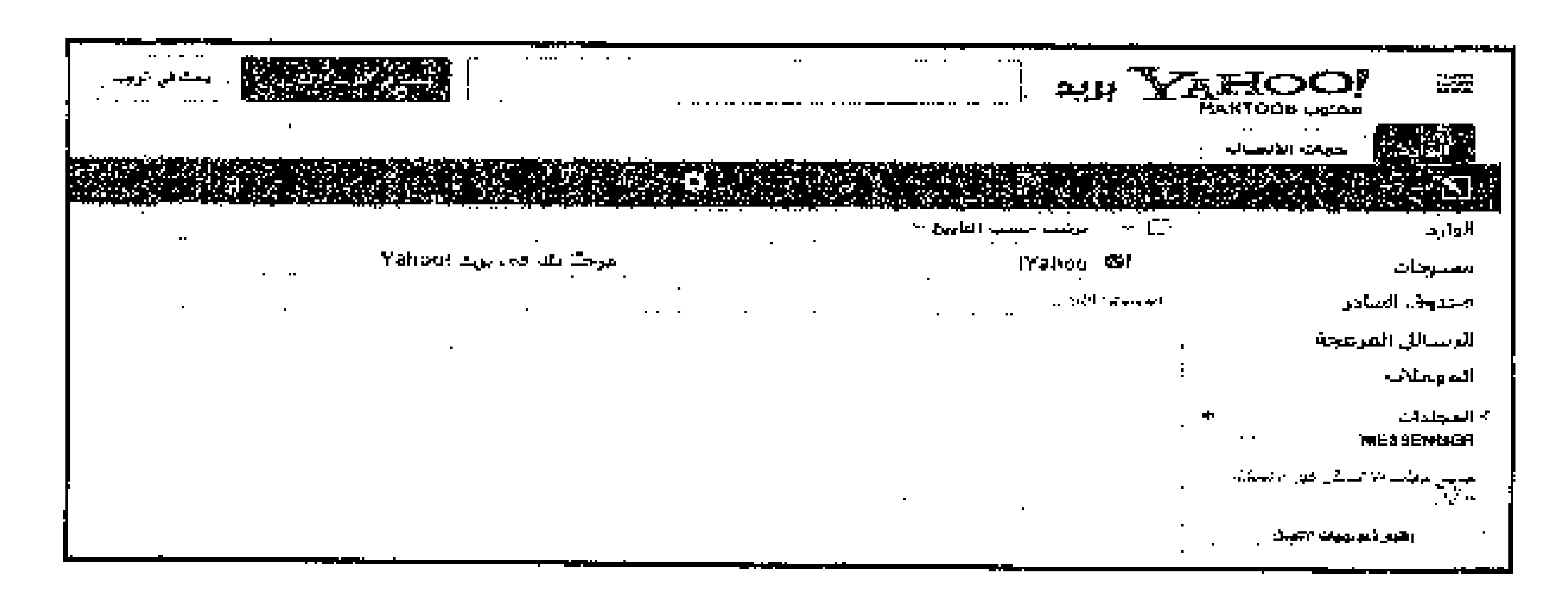
١١- ثم تلاحظ وجود رسالة ترحيب من ياهو و تعطيك عنوان بريدك الإلكتروني الجديد، و بعض المعلومات التي تفيدك.



و بهذا يكون قد أصبح لديك بريد إلكتروني جديد (تهانينا الحارة)

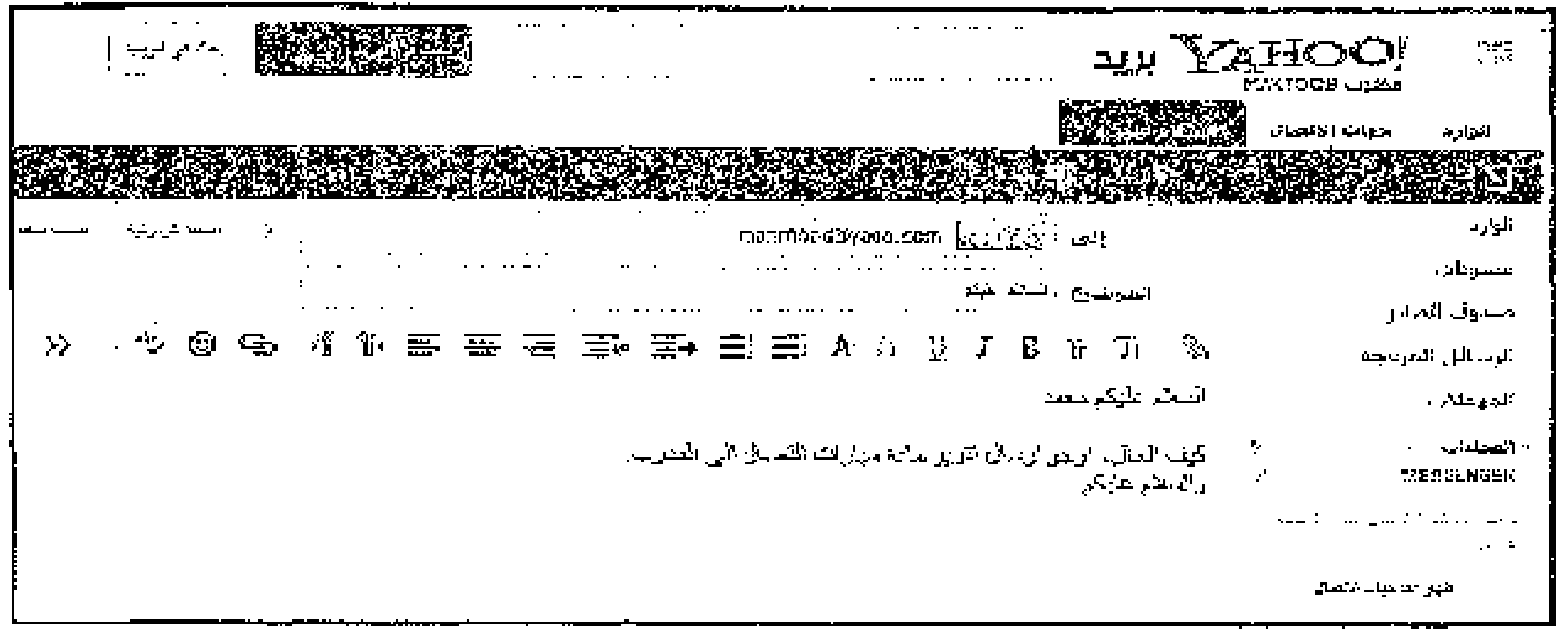
إرسال و إستقبال البريد الإلكتروني.

- لإستقبال الرسائل البريدية فقط إضغط على زر الوارد Inbox



- لإرسال الرسائل البريدية :

١- إضغط على زر إنشاء.
٢- أدخل عنوان المرسل إليه في خانة إلى.
٣- أدخل موضوع الرسالة.
٤- أكتب نص الرسالة.
٥- أضغط على زر إرسال.





نشاط (٣) : أرسل بريد ...

أ) عزيزي الطالب بعد ما أصبح لديك بريد إلكتروني جديد، أجمع من زملائك البريد الإلكتروني الخاص بهم؟

ب) أرسل إلى زملائك بريد إلكتروني على إيميلاتهم ترحب فيه بهم ؟

ج) أرسل إلى مدربك بريد إلكتروني ترحب به و تعرف فيه بنفسك؟

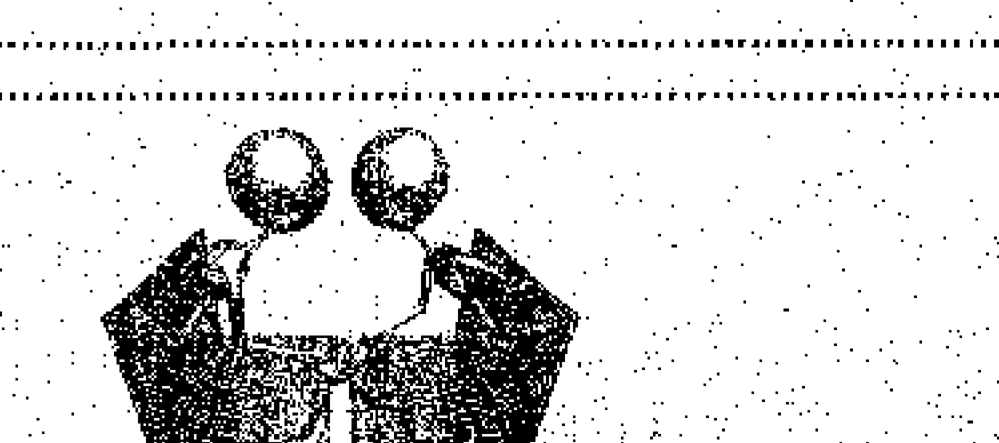
د) كيف ستستفيد من بريدك الإلكتروني في التواصلمع زملائك، و عمل مشروع مادة مهارات الإتصال؟

....

....

....

....



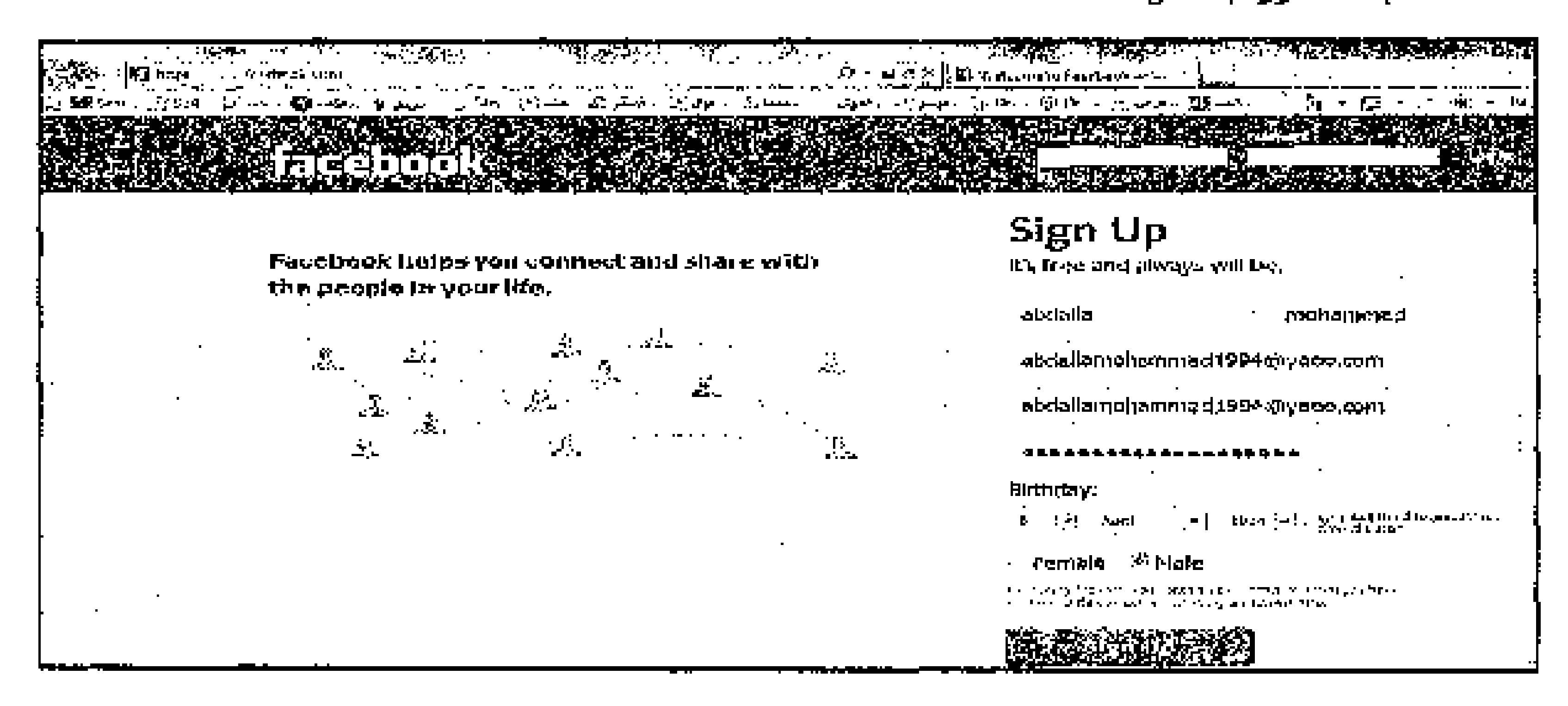


ج- الفيسبوك Facebook

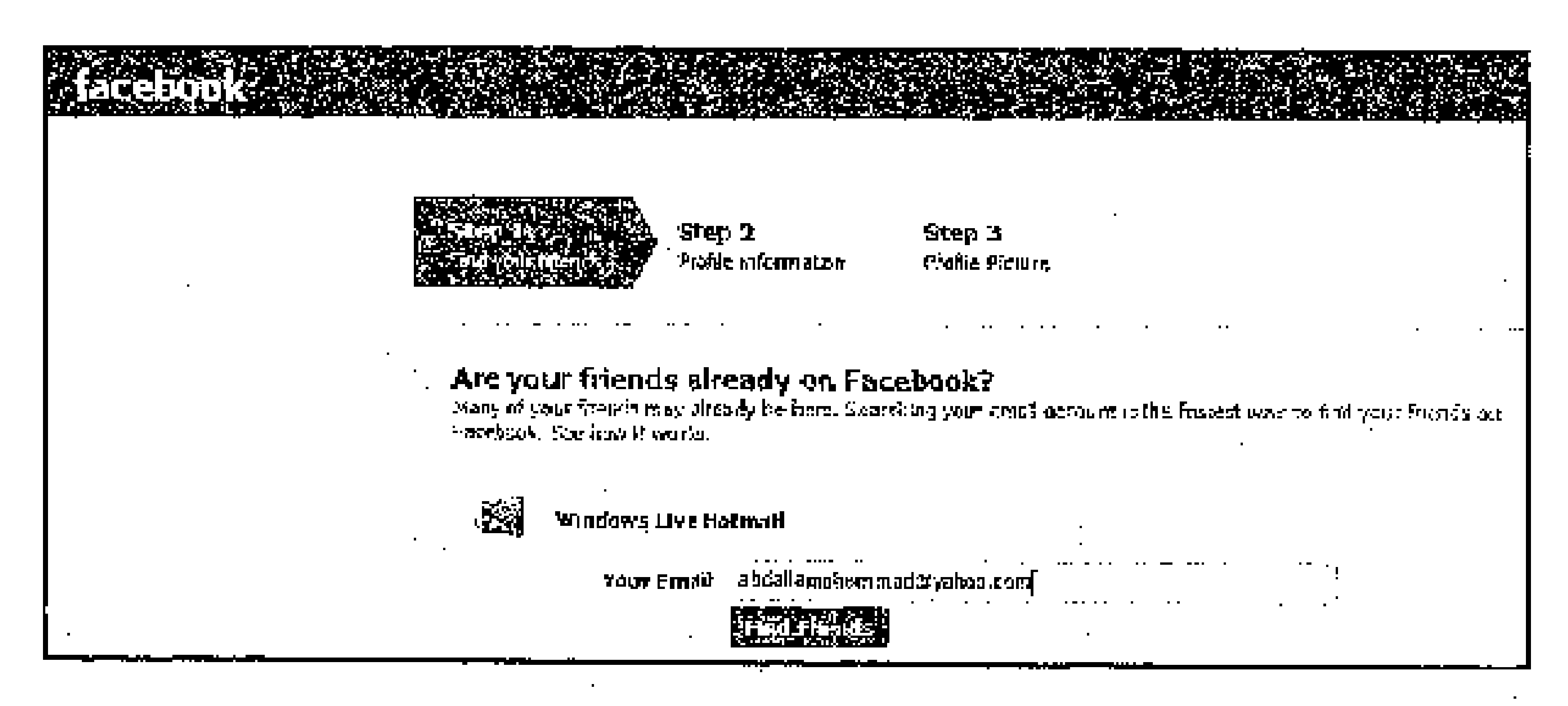
يعتبر الفيسبوك أشهر شبكة إجتماعية موجودة على الإنترنت، حيث تستطيع التواصل مع جميع أصدقائك، و تكوين صداقات جديدة، و بعد حصولك على بريد إلكتروني أصبح من السهل عليك إستخدام الفيسبوك ، فقط كل ما عليك إتباع الخطوات التالية لإستخدام الفيسبوك:

١- افتح موقع فيس بوك Face book، www.facebook.com ، وادخل المعلومات التالية ثم اضغط على sign up.

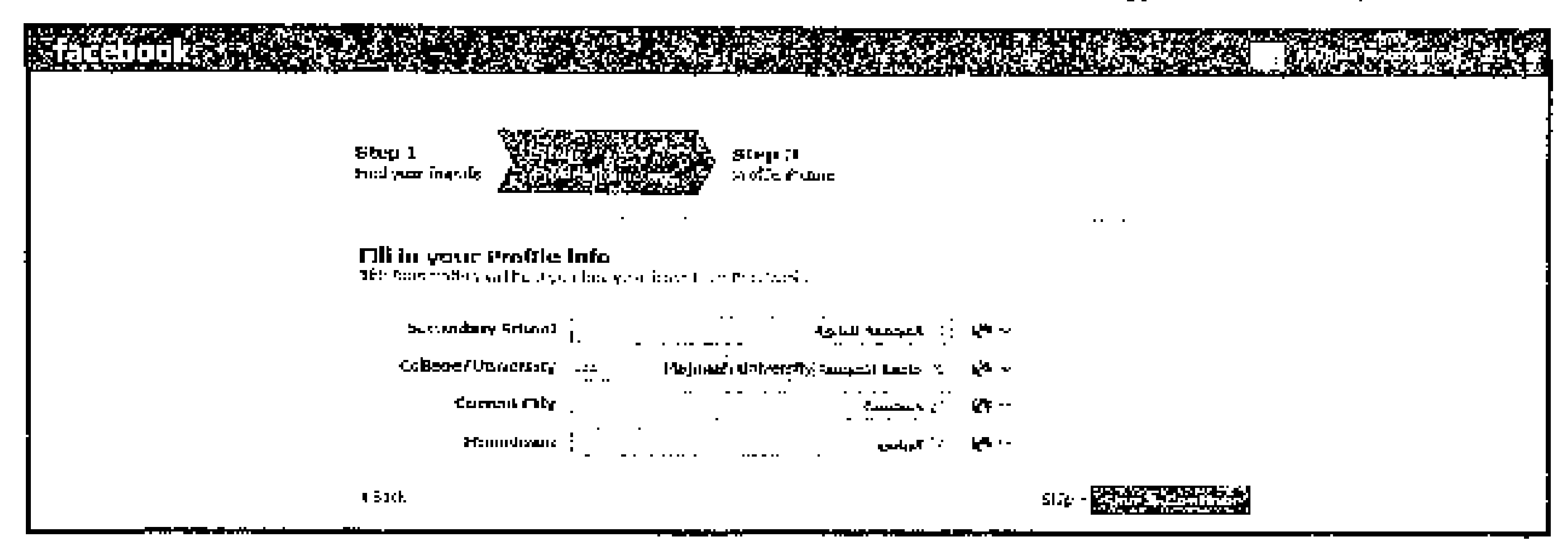
- أدخل إسمك الأول و الأخير.
- أدخل بريدك الإلكتروني.
- أدخل كلمة السر .
- أدخل تاريخ الميلاد.
- حدد الجنس .
- إضغط زر sign up .



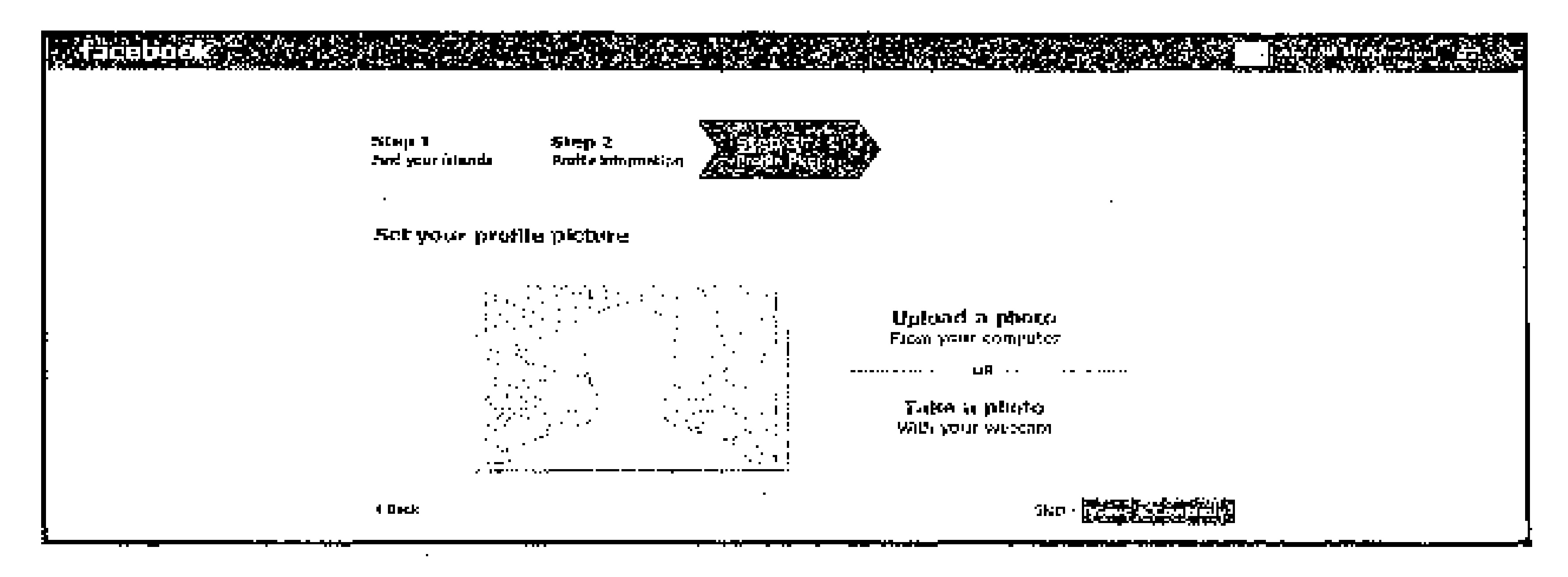
٢- ثم تظهر لك شاشة تطلب منك بريدك الإلكتروني، ثم تضغط على Find friends إيجاد أصدقاء، و ذلك لإستيراد قائمة الأصدقاء الموجودين لديك في بريدك، و إن لم يكن لديك أصدقاء تضغط على skip this step (أهمل هذه الخطوة) .



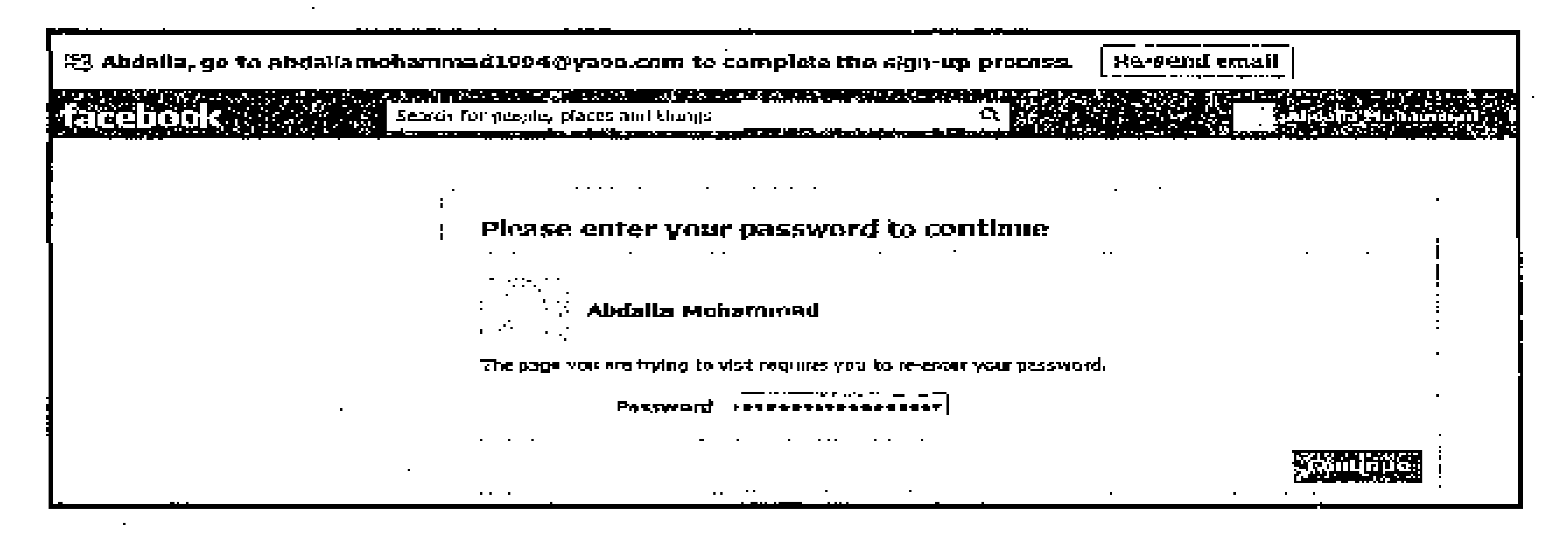
٣- ثم تبدأ الخطوة الثانية و يطلب منك إدخال المعلومات التالية.
- المدرسة الثانوية .
- الجامعة.
- المدينة الحالية.
- البلد الأصلي.
- ثم تضغط على زر save & continue .



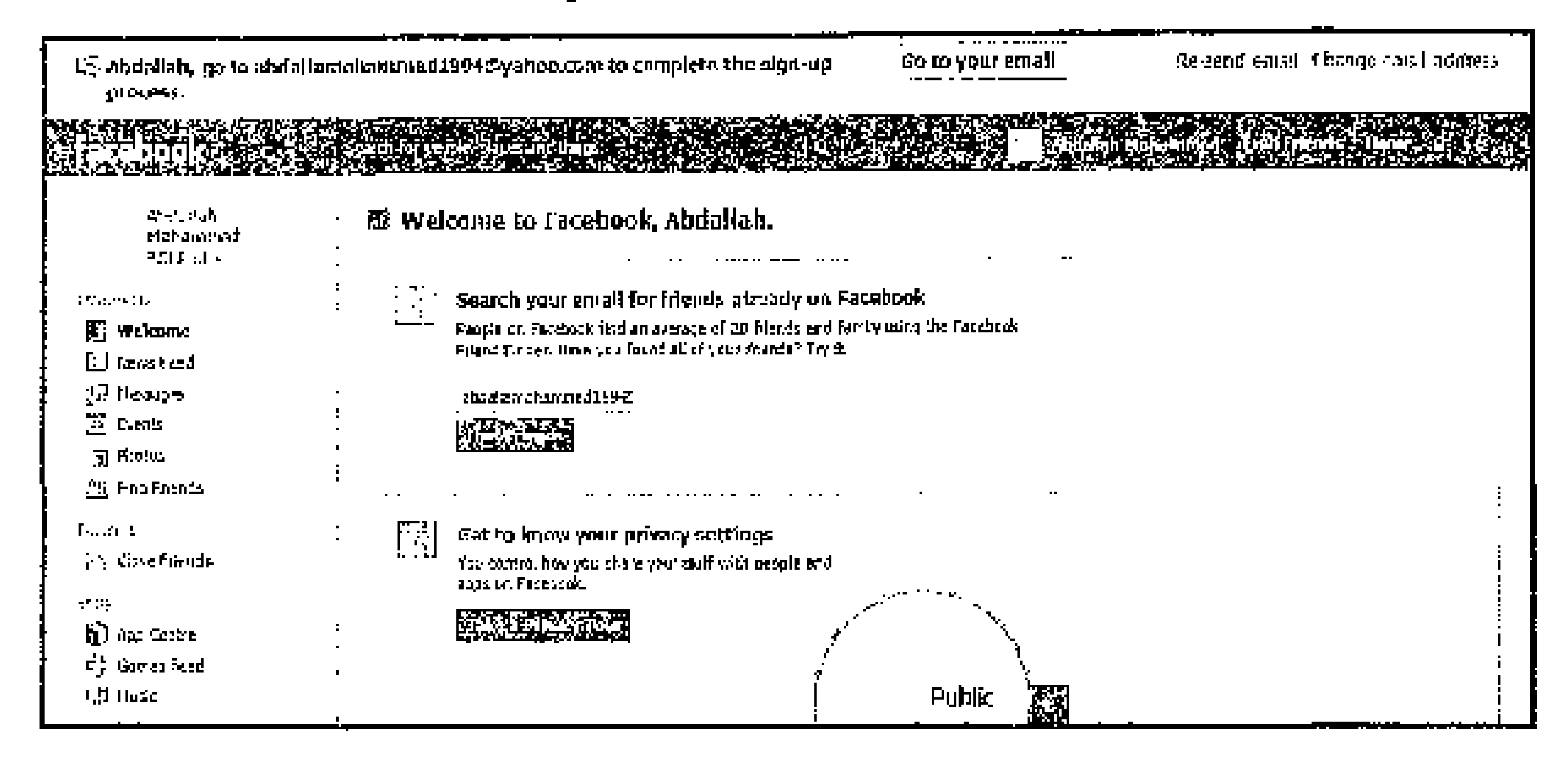
٤- تظهر لك قائمة بأسماء مقترحة لطلب صداقة بالإمكان الإختيار منها.
٥- ثم يطلب منك الموقع تحميل صورتك إذا كنت ترغب بذلك فهذا الخيار إختياري و ليس إجباري، و بالإمكان الضغط على Skip إذا كنت لا ترغب بذلك.



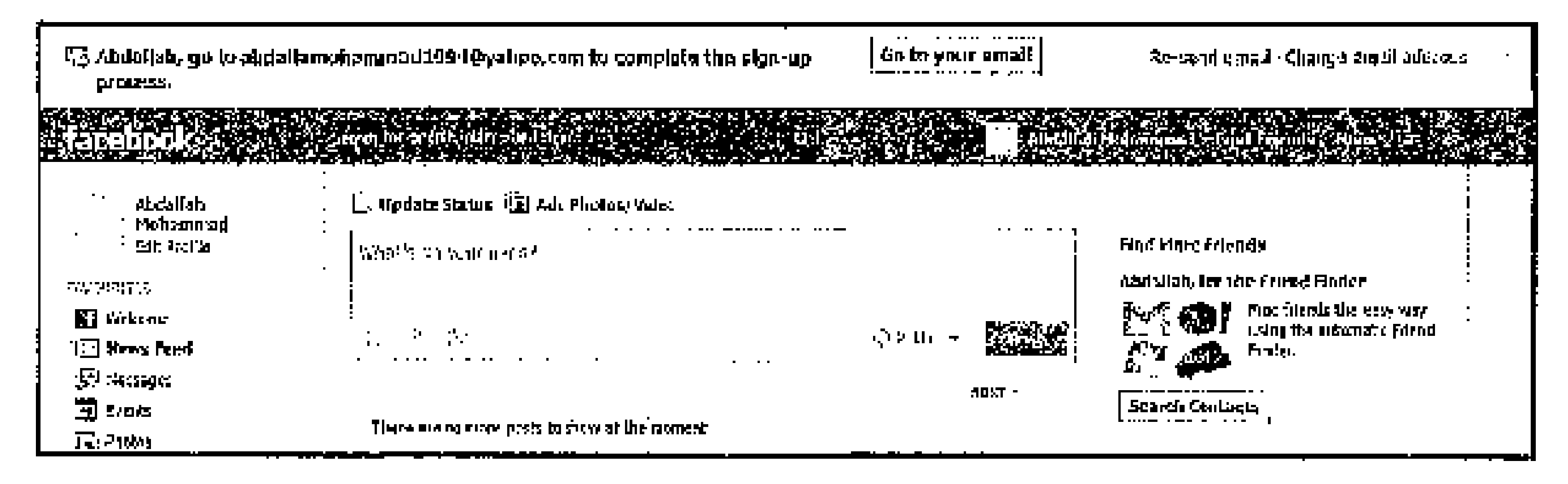
٥- تدخل كلمة السر مرة أخرى للتأكيد.



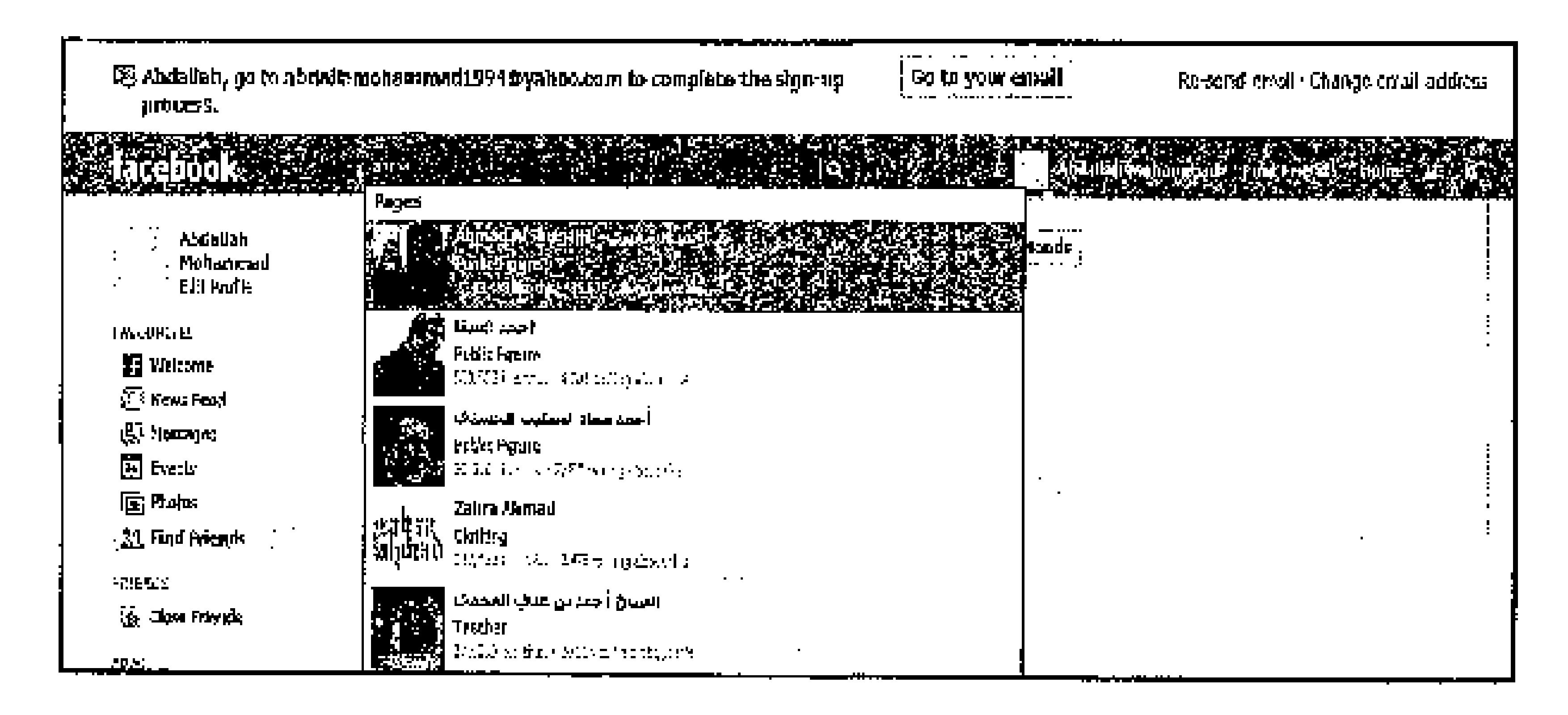
٦- ثم تظهر لك رسالة ترحيبي في بداية إستخدامك للفيسبوك.



٧- بإمكانك الآن نشر ما تريد عن طريق post .



8- بإمكانك الآن عمل طلب صداقة عن طريق find friends ثم send request .



نشاط (٤) : طلب صداقة ...

أ) عزيزي الطالب بعد ما أصبح لديك حساب جديد في الفيسبوك قم بعمل طلب صداقة لزملائك في الشعبة.



ب) أرسل إلى زملائك بريد ترحب بهم فيه ؟

ج) أرسل إلى مدربك طلب صداقة؟

د) كيف تستفيد من صفحة الفيسبوك الخاصة بك في التواصل مع زملائك، و مدربك؟

هـ) كيف تستفيد من صفحة الفيسبوك الخاصة بك في عملية تعلمك و إجتهادك في دروسك؟

....
....
....
....
....
....
....

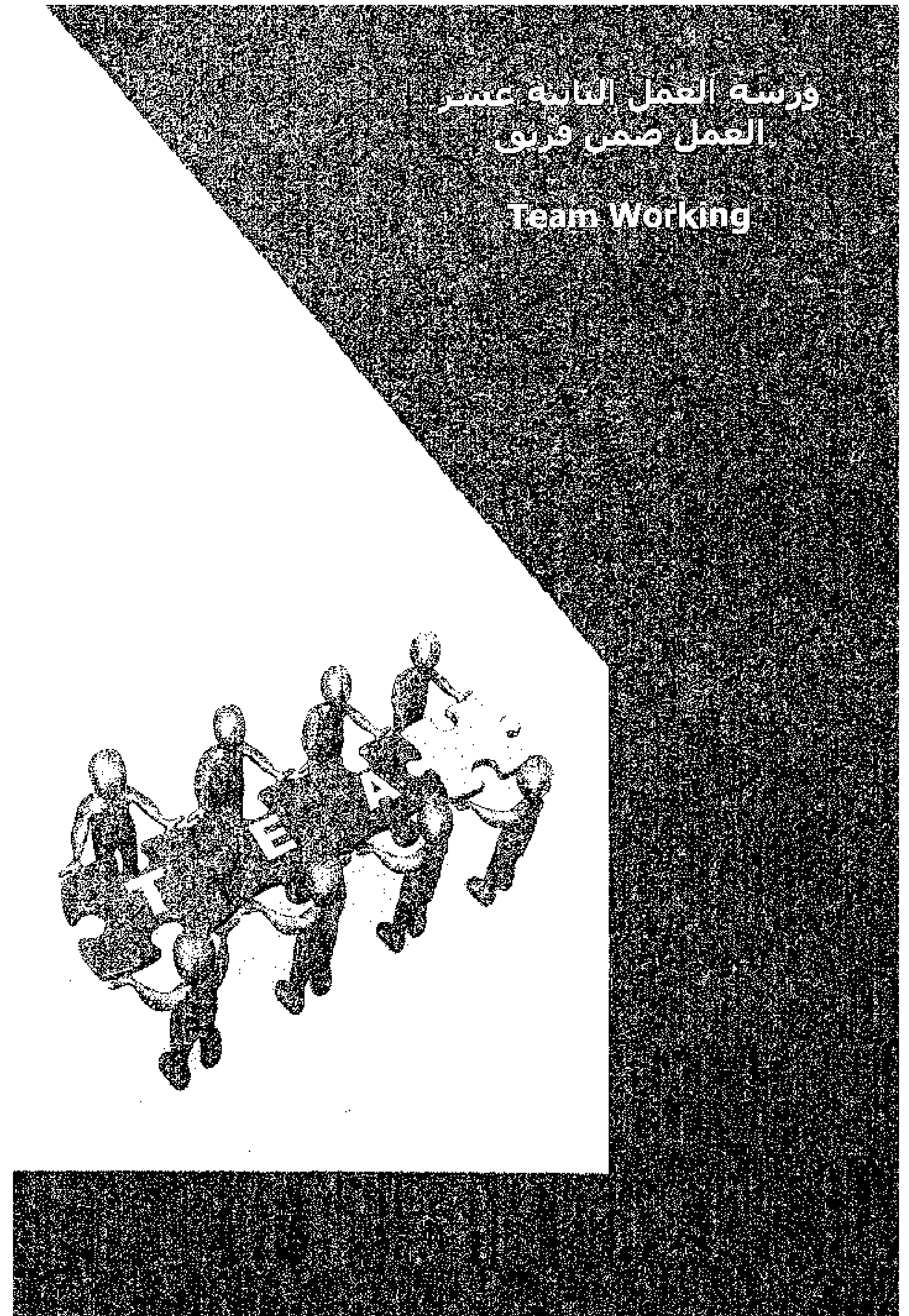


و) برأيك ما هي سلبيات و إيجابيات مواقع التواصل الإجتماعي، كيف تتغلب على السلبيات، ناقش ذلك مع زملائك؟

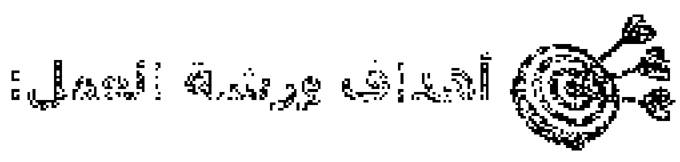
....
....
....

و) أذكر أسماء مواقع تواصل إجتماعي أخرى ؟

....
....
....
....


ورشة العمل الثانية عشر
العمل ضمن فريق
Team Working

ورشة العمل الثانية عشر
العمل ضمن فريق
Team Working



أهداف ورشة العمل:

يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. تعريف مفهوم الفريق.
٢. التمييز بين الفريق و المجموعة.
٣. تحديد إيجابيات العمل ضمن فريق .
٤. توضيح مراحل عمل الفريق.
٥. توظيف روح الفريق في عمله مع زملائه.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: مفهوم الفريق و المجموعة و الفرق بينهما.
ثانياً: مفهوم بناء الفريق.
ثالثاً: إيجابيات العمل ضمن فريق.
رابعاً: مراحل بناء الفريق.



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب، تأمل في هذه المقولة :

" معاً كل واحد ينجز أكثر"

وبين من خلالها أهمية العمل ضمن فريق،
و كيف يكون ذلك؟

Together
Everyone
Achieves
More



سؤال مهم ...

هل سبق و أن عملت ضمن فريق عمل ؟
هل كانت التجربة ناجحة، صف شعورك؟
برأيك ماذا نستفيد من العمل ضمن فريق ؟



أولاً: مفهوم الفريق و المجموعة Team & Group Definition

الفريق مجموعة من الأشخاص يمتلكون مهارات و مهمات مختلفة، يعملون معا لتحقيق مشروع أو هدف أو خدمة مشتركة، من خلال تبادل الدعم و الخبرات بينهم حيث عملهم و أدائهم يعتمد على بعضهم البعض.

أما المجموعة فلا يعتمد أداء الأفراد فيها على بعضهم البعض، فأفرادها يتفاعلون معا من خلال المشاركة في المعلومات أو التطبيقات أو وجهات النظر و من أجل اتخاذ القرارات التي تساعد الأفراد كل حسب منطقته أو مسؤولياته أو وحدته.

مثال : **فريق عمل مشروع**

يعمل مجموعة من الطلاب على تطوير مشروع في مهارات الإتصال وهو تصميم صحيفة أسبوعية لعمادة السنة التحضيرية، حيث قاموا بتقسيم المهام فيما بينهم، حيث قام أحدهم بعملية الكتابة و لعب دور الكاتب، بينما قام آخر بالتحرير و لعب دور المحرر، و قام آخر بالإنتاج الفني و لعب دور المصمم، فنلاحظ هنا أن عمل كل فرد يعتمد على إنتاج الفرد الآخر و الهدف هنا هو تصميم صحيفة أسبوعية و هو هدف مشترك بين الجميع.

مثال : **مجموعة الطلاب المبتعثين**

يذهب مجموعة من الطلاب للتقديم إلى منح دراسية خارج المملكة، و الكل هدفه هنا الحصول على المنحة و معرفة شروطها من أجل التحضير لها، فعمل كل فرد هنا لا يعتمد على الآخر و إنما جميعهم يستفيدون من نفس مصدر الخدمة و المعلومات.



نشاط (٣) : صنف الحالات ...

أ) عزيزي الطالب، من خلال معرفتك لمفهوم الفريق و المجموعة صنف الحالات التالية إلى فريق أو مجموعة؟

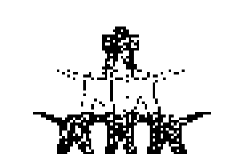
الحالة	فريق	مجموعة
يلعب أحمد و محمد و عبدالله في فريق الجامعة لكرة القدم		
يقوم خالد و عبدالرحمن وأنس بالذهاب إلى مكتبة الجامعة كل يوم للاستفادة من المصادر الموجودة بها.		
يذهب رامي و محمود و وليد كل أسبوع إلى مطعم معين لتناول طعام العشاء.		
يذهب مجموعة من الأصدقاء إلى صالون الحلاقة معا لتزيين شعرهم.		
يعمل مجموعة من الطلاب و بالتعاون مع مدربهم على إعداد بحث في الجامعة.		
ينسق الطلاب فيما بينهم من اجل القيام بمشروع للعمل التطوعي في مدينتهم.		
يأتي ثلاثة طلاب معا يوميا إلى الجامعة ويستخدمون سيارة واحدة.		



ثانياً: مفهوم بناء الفريق Team Building Definition

هي عملية مخططة و منظمة يتم فيها الأخذ بعين الإعتبار كل الأنشطة المختلفة التي من شأنها أن تحفز أعضاء فريق العمل من أجل تحسين أدائهم بالشكل الأفضل، و تمكينهم من إزالة المعوقات و التعاون فيما بينهم من أجل تحقيق الهدف بفعالية.

يعتبر بناء الفريق مهم جداً في تطوير و تنمية أعضاء الفريق و الذي بدوره يحسن من أدائهم، و يقوي العلاقات فيما بينهم من خلال إلهامهم إتجاه روح العمل حيث تزيد إنتاجيتهم و سرعة تحقيقهم للهدف، و تركز عملية بناء الفريق على زيادة نقاط القوة و معالجة نقاط الضعف لدى أعضاء الفريق،لذلك يجب أن تأخذ العديد من الأنشطة بعين الحسبان من وقت لأخر لتشجيع أعضاء الفريق للعمل بجد لزيادة وعيهم بتأثير ذلك على جودة تحقيق الهدف.



ثالثاً: إيجابيات العمل ضمن فريق Team Working Advantages

١- توفر مهارات و معارف و خبرات أكثر في سبيل حل المشكلة.

٢- تدفق المعلومات بين الأعضاء يكون فعالاً.

٣- زيادة الوعي لدى أعضاء الفريق عن المشكلة.

٤- إجتماعات أعضاء الفريق تؤثر على الهدف وتزيد من الإنتاجية.

٥- العمل ضمن فريق يعطي قرارات أفضل بالتالي يزيد من القدرة على تحقيق الهدف بفعالية.

٦- تحل مشاكل الفريق بشكل مبكر و بوضوح أكثر.

٧- أعضاء الفريق يتبادلون الخبرات فيما بينهم.

٨- العمل ضمن فريق يوفر الوقت و يضمن السرعة في الإنجاز.

٩- يزيد من تماسك فريق العمل مما يؤثر على الحماس و الدافعية إتجاه العمل.

١٠- يقلل من الجهد المبذول بسبب توزيع الأعمال.

١١- يزيد من القدرة على مواجهة التحديات و الأزمات.

١٢- يشعر كل شخص بمسؤوليته إتجاه العمل.

١٣- تحقيق المشاركة الفاعلة و المتوازنة بين أعضاء الفريق.

١٤- العمل ضمن فريق يقلل من تكلفة العمل.

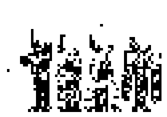




نشاط (٢): لماذا نحتاج إلى بناء الفريق؟

توجد أسباب كثيرة تدعونا لبناء الفريق، نذكر منها:

١- عندما نريد تحقيق أهداف معينة و تحتاج إلى جهد جماعي.
٢- عند وجود مقاومة لدى الأفراد لعملية التغيير.
٣- عندما تكون الإجتماعات غير فعالة.
٤- عند حدوث نزاعات بين الأفراد.
٥- عند الحاجة إلى استغلال المهارات و القدرات الفردية بفعالية أكثر.
٦- عند انخفاض الروح المعنوية للأفراد أو الدافعية للعمل.
٧- عند وجود النزعة إلى الفردية في العمل.
٨- عند وجود مركزية لدى بعض الأفراد و نريد تعزيز روح المشاركة.



رابعاً: مراحل بناء الفريق Team Building Stages

المرحلة الأولى

تشكيل الفريق

(Forming)

(الروح المعنوية عالية لكن الإنتاجية منخفضة)

- يكون حماس أعضاء الفريق معتدل.
- توقعات أعضاء الفريق غير حقيقية و غير منطقية بنسبة عالية.
- قلق و حذر اتجاه قوانين العمل و الآخرين.
- يتظاهر أعضاء الفريق بالثقة بعضهم البعض.
- يظهر أعضاء الفريق سلوك لطيفا يراعي الآخرين.
- عدم وضوح الأهداف و المعايير و الغايات، و كيفية العمل معا.
- الاعتماد على المسؤول للإرشاد و الدعم.
- اعتراضات بسيطة على توزيع الأدوار.
- مراقبة ما يتوقع من أعضاء الفريق و ما هو مقبول منهم.

الأمور التي يحتاجها الفريق في هذه المرحلة

١- فهم عام لغايات العمل ضمن فريق.
٢- اتفاق على القيّم والمعايير للعمل سويا.
٣- اتفاق على الأدوار و الأهداف معايير التقييم.
٤- اتفاق على آلية اتخاذ القرارات و المسؤولية.
٥- اتفاق على قواعد العمل، و كيفية إكمال العمل و من قبل من، و
الخطوط الزمنية، و المهام و المهارات المطلوبة.
٦- معلومات حول الموارد المتاحة.
٧- معرفة بعضهم البعض لاستعمال مواهب متنوّعة لبناء علاقات شخصية.
٨- القضايا المثارة هي الرضا الشخصي و القبول و الثقة.

(الإنتاج منخفض إلى معتدل و الروح المعنوية منخفضة)

- تناقض بين التوقّعات و الحقيقة.
- تشويش و إحباط حول الأدوار و الأغراض.
- إستياء بسبب الاعتماد على السلطة.
- تعبير عن عدم الرضا .
- نشوء تحالفات بين بعض الأعضاء.
- الشعور بالعجز و الثقة منخفضة.
- منافسة من أجل القوّة و السلطة و لفت الانتباه.
- تنجز بعض المهام .

الأمور التي يحتاجها الفريق في هذه المرحلة:

١- توضيح الصورة الكبيرة.
٢- إعادة تعريف الأهداف و الأدوار و الغايات و القيم و المعايير .
٣- تطوير الفريق و المهارات المطلوبة .
٤- تطوير عملية الاتصال من خلال الاستماع النشط ، تبادل التعليقات غير الحكمية و إدارة النزاعات و حل المشكلات .
٥- الحصول على المعلومات و المصادر.
٦- التشجيع و التطمين للآخرين و الاعتراف بالإنجازات.
٧- المناقشات المفتوحة والصادقة للقضايا التي تتضمن تلك الأمور العاطفية و النزاعات الشخصية و التحالفات.
٨- القضايا المثارة هي القوة و السيطرة و النزاعات.

المرحلة الثانية

العصف و الخلافات

(Storming)

(الإنتاج معتدل إلى مرتفع و الروح المعنوية منخفضة إلى معتدلة)

- زيادة الوضوح و الالتزام بالوظائف والغايات والواجبات والتنظيم.
- زيادة الالتزام بالمعايير والقيم .
- الثقة المتزايدة، التماسك، الانسجام والاحترام المتبادل.
- الرغبة بالاشتراك في المسؤولية والقيادة و السيطرة.
- استعمال لغة الفريق "نحن" بدلاً من " أنا"
- الميل لتجنب النزاعات و فهم وتقييم الاختلافات.

الأمور التي يحتاجها الفريق في هذه المرحلة

١- تكامل الفريق في الأدوار و الغايات الفردية و المعايير و القواعد .
٢- مواصلة تطوير المهارات.
٣- تشجيع الاشتراك مع وجهات نظر مختلفة و المعارضة لتعزيز مهارات حل المشكلات.
٤- الاستمرار ببناء الثقة و العلاقات الإيجابية و المشاركة في المسؤولية و القيادة.
٦- التركيز على زيادة معدل الإنتاج.
٧- التقييم و التعلم من التجارب ثم التقدير و الاحتفال بالنجاح .
٨- القضايا المثارة هي ضبط النفس و تجنب النزاعات.

المرحلة الثالثة

التوافق

(Norming)

المرحلة الرابعة

تطوير الأداء

(Performing)

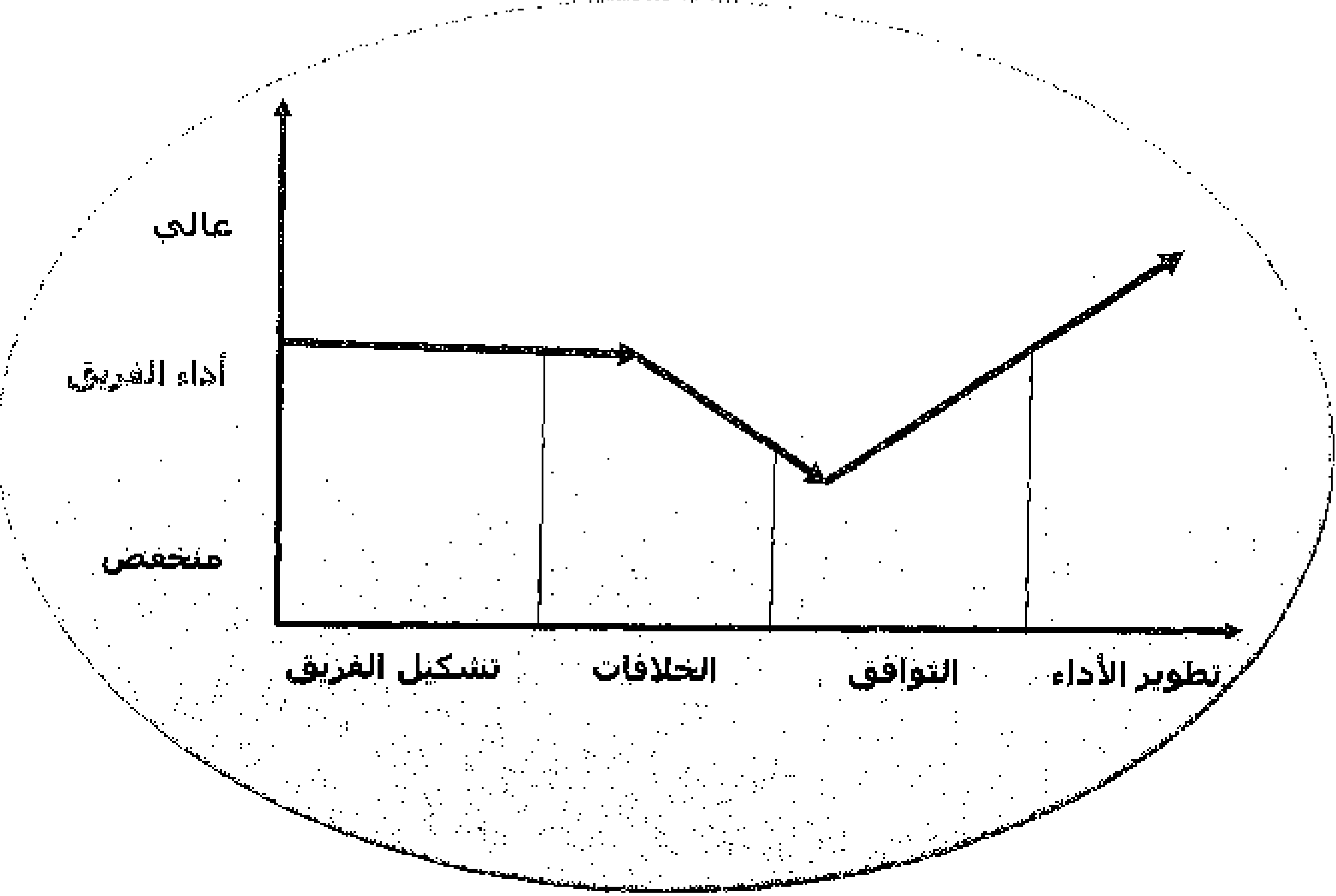
(معدل الإنتاج عالي، الروح المعنوية عالية)

- الغايات و القيم و الأدوار و الأهداف واضحة.
- منح السلطة للفريق لمزاولة مهامه التي تحرر طاقة الفريق و تقوده لمتابعة التطور.
- العلاقات و الاتصالات مبنية على الثقة و الاحترام المتبادل.
- المرونة و القيادة المشتركة بسمحان للفريق بالرد على التحديات الجديدة.
- المشاركة في المعلومات المتوفرة.
- معدل الإنتاج مثالي و المستويات عالية.
- الاعتراف و التقدير لإنجازات الفريق و الفرد.
- التعاون و الجهود المشتركة.

الأمور التي يحتاجها الفريق في هذه المرحلة:

١- الاستمرار بالتركيز على رفع الإنتاج و تحسين الأداء.
٢- ظهور تحديات الجديدة تتطلب تعاون أكثر.
٣- التقدير و الاحتفال بانجازات الفرق.
٤- القضايا المثارة هي التحديات الجديدة و مواصلة النمو و التعلم.

مخطط يوضح أداء الفريق في المراحل الأربع





نشاط (٤): لنشكل فريق سوية ...

عزيزي الطالب، من خلال معرفتك لمراحل عمل الفريق، قم بتشكيل فريق عمل مع زملائك لإعداد مشروع مهارات الإتصال الذي طلبه منك المدرب، و اكتب بخطوات واضحة ما سوف تعمله في كل مرحلة من مراحل بناء الفريق؟

١- المرحلة الأولى: تشكيل الفريق (Forming)

١-..
٢-..
٣-..
٤-..
٥-..

2- المرحلة الثانية: العصف و الخلافات (Storming)

١-..
٢-..
٣-..
٤-..
٥-..

3- المرحلة الثالثة: التوافق (Norming)

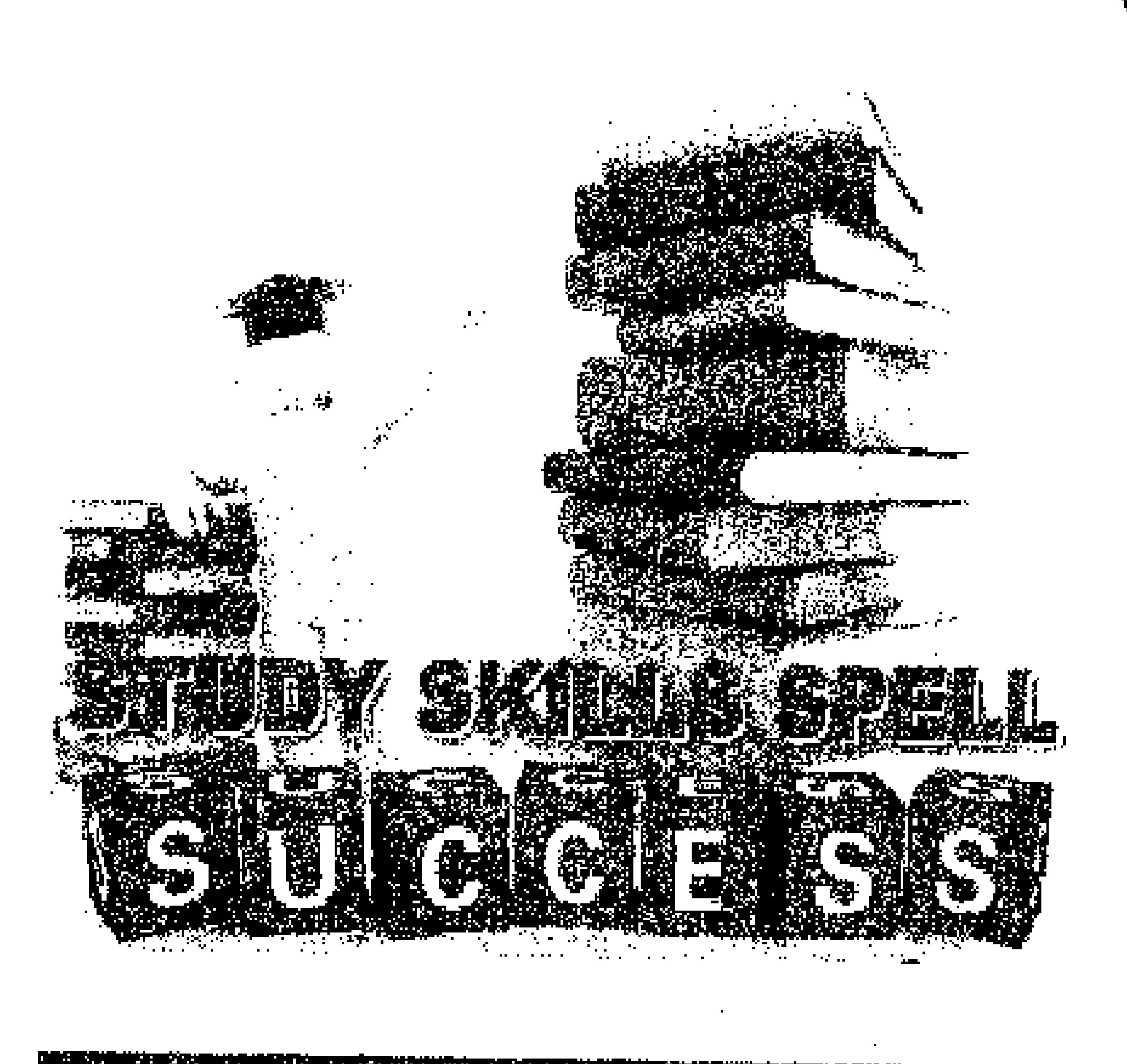
١-..
٢-..
٣-..
٤-..
٥-..

4- المرحلة الرابعة: تطوير الأداء (Performing)

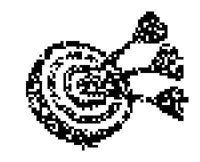
١-..
٢-..
٣-..
٤-..
٥-..

ورشه العمل الثالثه عشر
مهارات القراءه و المذاكره

Reading And Study Skills



ورشة العمل الثالثة عشر
مهارات القراءة و المذاكرة
Reading & Study Skills



أهداف ورشة العمل:

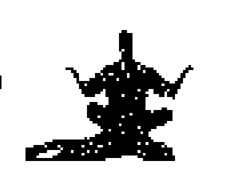
يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. تعريف مفهوم القراءة.
٢. التمييز بين أنواع القراءة.
٣. توضيح كيفية المرونة في القراءة .
٤. وضع خطة لعملية القراءة و المذاكرة.
٤. تعريف مفهوم المذاكرة.
٥. توظيف أنواع المذكرة في حياته الأكاديمية.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: مفهوم القراءة.
ثانياً: أنواع القراءة.
ثالثاً: المرونة في القراءة.
رابعاً: وضع خطة للقراءة.
خامساً: مفهوم الإستذكار.
سادساً: خطوات القراءة الجادة.
سابعاً: طرق الإستذكار.
ثامناً: نصائح الإستذكار.



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب، تأمل في هذه الآية الكريمة التالية و بين أهمية القراءة و طلب العلم فيها ؟
{ اقرأ باسم ربك الذي خلق (١) خلق الإنسان من علق (٢) اقرأ و ربك الأكرم (٣) الذي علم بالقلم (٤) علم الإنسان ما لم يعلم (٥) }
سورة العلق



سؤال مهم...

هل لديك هواية المطالعة ؟
هل يوجد مهارات خاصة للمطالع الجيد؟
برأيك، ماذا تستفيد من المطالعة؟

أولاً: مفهوم القراءة Reading Definition

تعرف القراءة بأنها عملية تفكير مركبة فتبدأ بعملية تفسير الرموز و هي الحروف و الكلمات و الجمل، ثم ترجمة هذه الرموز من خلال ربطها بالمعاني لتفسيرها حسب خبرة القارئ و مخزون المعلومات لديه، و تمر القراءة بمرحلتين رئيسيتين هما:

١- المرحلة الميكانيكية أو الآلية.

و هي عملية رؤية القارئ للحروف و الكلمات و الجمل من خلال العين ثم النطق بها.

٢- المرحلة الذهنية أو الإدراكية.

و يتم في هذه المرحلة ترجمة الرموز و تفسيرها للوصول إلى المعنى و يستخدم القارئ فيها مهارات التفكير الدنيا و العليا مثل الفهم و الإستيعاب و التحليل و التركيب والتقييم (من خلال إبداء رأيه في موضوع القراءة).

و لا تكتمل عملية القراءة إلا من خلال المرحلة الميكانيكية و المرحلة الذهنية، و تعتبر القراءة غذاء الدماغ، فهي تزيد من حجم المعلومات المخزنة فيه، حيث يتلقى الإنسان في وقتنا الحاضر ٨٥% من معرفته عن طريق المطالعة، و تعتبر القراءة من أهم المكونات لشخصية الإنسان فهي تصنع حالة الثقافة لديه و تشكل مخزون عالي من المعلومات يستطيع من خلالها الإنسان التعبير عن رأيه بثقة، لذلك عزيزي الطالب أنت الآن تعيش في بيئة جامعية ينبغي عليك المطالعة كلما أتيح لك ذلك و إستثمار وقتك بالشكل الصحيح و خاصة في أوقات الفراغ لأن القراءة تساعدك في صقل شخصيتك و فهم ذاتك بشكل أفضل.

و تعتبر القراءة وسيلة أو إستراتيجية مهمة في تعلم الفرد لأنها ذاتية و سهلة لا يحتاج فيها إلى مساعدة الآخرين، حيث أن ذلك يساعده على اكتساب السلوك المرغوب فيه لتحقيق التوافق الإجتماعي الذي يبحث عنه لحل مشكلاته و إيجاد ذاته مثل تنمية مهاراته و خبراته الحياتية و الوظيفية و إختيار التخصص الذي يطمح إليه و مهنة المستقبل، و تساعد القراءة الفرد على التعمق في المفاهيم و الرقي فيها ليصل فيما بعد إلى مرحلة متقدمة من البحث و الإبحار فيها، الأمر الذي قد يولد لديه أفكار جديدة تقوده إلى الإبتكار و الإبداع.



إضاءة ...

بحث أمريكي

في دراسة أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية عن أهمية القراءة، حيث كان الهدف من الدراسة هو إيجاد الصفات المشتركة بين أكثر خمسين شخصية مؤثرة على الشعب الأمريكي، فكانت نتيجة الدراسة أنه لا يوجد صفات مشتركة بينهم سوى صفة واحدة فقط و هي أنهم جميعا يقرؤون خمسون كتابا سنويا أي بمعدل قراءة كتاب في كل أسبوع.

تصنف أنواع القراءة حسب الهدف لدى الشخص من عملية القراءة كالأتي:

١- القراءة الترفيهية Recreational Reading

- تستخدم لقراءة الصحف و المجلات و القصص القصيرة و الشعر و الروايات.
- تكون القراءة بهدف التسلية و الإستمتاع و الشعور بالسعادة، أو البقاء مع حدث معين أول بأول.

٢- القراءة العامة أو المتصفحة Overview Reading

- تستخدم لقراءة مواد جديدة أو مواد صعبة كإجراء أولي، مثل تصفح كتاب مقرر دراسي أو وحدة منه أو التحضير للإختبار.
- تستخدم لتذوق قصة قصيرة أو لأخذ فكرة عن مقالة أو خبر في صحيفة بدون التوقف و التحليل.
- تكون بهدف تصفح و إستعراض الصورة الكبيرة أو الإطار العام للكتاب قبل البدء بالقراءة العميقة من أجل وضع خطة أولية لكيفية قراءة المادة.
- تكون القراءة سريعة بدون توقف لأخذ فكرة عن الموضوع الغير مألوف.
- هذا النوع من القراءة عادة يحرك مشاعرك إتجاه الكلمات و يطلق العنان لمخيلتك .
- تعطيك فكرة عن الأجزاء أو الوحدات الصعبة من الكتاب و التي يجب أن تركز عليها أكثر لاحقا في القراءة العميقة، و تعطيك معلومات أساسية تساعدك في البناء عليها في القراءة العميقة.

٣- القراءة العميقة أو الشاملة Thorough Reading

- تستخدم لقراءة الكتب الدراسية بعمق، أو مواد علمية خاصة بدورة معينة أو للتعمق في فهم موضوع معين، أو التحضير المعمق لإختبار ما، وتعتبر أهم نوع من أنواع القراءة لأنها توصل القارئ لمستوى الفهم العميق للموضوع.
- يجب أن تكون مرنة لتحديد مستويات صعوبة أجزاء الكتاب أو المادة العلمية لتستطيع إختيار الإستراتيجية المناسبة للتعامل مع المعلومات وفهمها.
- قد تغير من سرعة قراءتك في بعض الأحيان فبعض الكتب تكون سهلة القراءة و الفهم، و البعض الأخر منها قد يتطلب منك جهد أعلى في عملية التركيز ، و قد تسرع في وحدة معينة و تسرع في وحدة أخرى في نفس الكتاب.
- تكون القراءة بطيئة و منظمة لتعطي وقتاً للدماغ لاكتساب و معالجة معلومات و مهارات جديدة.
- تكون بهدف فهم واستيعاب بناء الفقرات و الجمل و المخططات و الرسوم التوضيحية لتحديد أهمية المعلومات للتمكن من تلخيصها و تسجيلها.
- تستخدم فيها أحد إستراتيجيات التوسع في المعلومات لتعزيز عملية الفهم، وسيتم التطرق لها.

٤- القراءة المقارنة Comparative Reading

- تستخدم للمقارنة بين مقالتين أو أكثر أو كتابين لنفس الموضوع.
- تكون بهدف تحليل و تنظيم التشابهات و الفروقات في أراء معينة، أو تضمينات و حقائق أو نماذج أو أساليب ونظريات .
- يستخدم هذا النوع من القراءة عادة في إجراء البحوث أو نقد المقالات أو عمل دراسة عن موضوع ما.



أ. كمية المادة الدراسية.

إختر كمية مناسبة من المادة لقرائتها قبل التوقف للتفكير بها أو العمل عليها و تجنب زيادة الحمل على الذاكرة العاملة، أي انه كلما شعرت بأنك تحافظ على تركيزك و تنظيمك للمعلومات إستمر و لا تتوقف، لكن إذا شعرت بأنك فقدت التركيز و التنظيم للمعلومات توقف و فكر.

ب. قيم درجة صعوبة المادة.

عند قراءة الكتب الدراسية متدنية الصعوبة، توقف عند نهاية كل صفحة وفكر بمعلوماتها و ارسم صور أو أشكال تساعدك على ربط هذه المعلومات بمعلومات أخرى في ذاكرتك الدائمة ، و عند قراءة الكتب الدراسية عالية الصعوبة، توقف عند نهاية كل جملة و تأكد من فهمك لها و فكر بها و قم بمعالجة المعلومة فيها، فإن فهمتها إستمر و أن لم تفهمها كرر قراءتك لها و هكذا ...

د. تجزيء المعلومة.

تجزيء المعلومة إلى وحدات صغيرة مفهومة يعطي الذاكرة العاملة الوقت لكسب المعلومة و مكاملتها مع المعلومات الأخرى لتحقيق الفهم، و عدم مكالمتها مع معلومات أخرى يؤدي إلى فقدان المعلومة بالتالي عدم تخزينها في الذاكرة.



رابعاً: وضع خطة للقراءة Reading Plan Setting

وضع خطة محددة الأهداف للقراءة ينشط الذاكرة العاملة، حيث يكون ذلك سلوكا موجها لتحقيق الهدف من خلال أن ذلك يجعلك تولد نية جادة للقراءة و رغبة في الإنجاز، و يساعدك ذلك أيضا في اختيار طريقة القراءة المناسبة. و لتتمكن من وضع هدف للقراءة اسأل نفسك أولاً،

(ما هو غرضي من قراءة هذا؟)

ثم إعمل خطة من الإجراءات لتحقيق هذا الهدف، مثلا إذا كان غرضك هو أن تتعرف على مادة معينة فسيكون هدفك هو تصفح هذه المادة لذلك ستختار القراءة المتصفحة لتحقيق هذا الهدف في البداية، أما إذا كان غرضك هو التحضير لإمتحان ما والحصول على درجة عالية، فسيكون هدفك هنا هو الفهم العميق للمادة و من هنا ستختار أسلوب القراءة العميقة للمادة.

و الجدول اللاحق يوضح خطة عمل للقراءة :



الهدف	الإجراء	اسلوب القراءة المناسب
فهم الأفكار الرئيسية لمادة الحاسب الآلي.	١- تظليل الأفكار الرئيسية و الكلمات المفتاحية في كل فقرة باللون الأصفر. ٢- تحديد العلاقات بين الأفكار و تدوين ملاحظات في هوامش الصفحة.	القراءة المتصفحة
حفظ مصطلحات مادة مهارات الإتصال.	١- تحديد المصطلحات وقرائتها. ٢- عمل بطاقات بالمصطلحات. ٣- مراجعة البطاقات.	قراءة متعمقة
عمل بحث عن الفرق بين المواد لمادة الفيزياء	١- تحديد أسماء المواد و خصائصها. ٢- عمل جدول يوضح الفروق و التشابهات بين المواد.	قراءة مقارنة

نشاط (٢) : خطط لقرائتك ...

عزيزي الطالب، من خلال معلوماتك السابقة في الدرس أجب عن الأسئلة التالية ؟

١- ما هو نوع القراءة الذي تتبعه عادة، هل تجد أن هذه الطريقة ناجحة، اذكر أسباب ذلك؟

....

....

....

٢- هل تجد أن المرونة في القراءة مفيدة، كيف يكون ذلك؟

....

....

٣- ضع خطة خاصة بك لعملية القراءة تحدد فيه هدفك من القراءة و الإجراءات و طريقة القراءة المناسبة؟

الهدف **الإجراءات** **طريقة القراءة المناسبة**



خامساً: مفهوم الإستذكار Study Definition

هي عملية تعلم مقصودة يتبعها الفرد للحصول على المعلومات أو إكتساب مهارات جديدة، و تعنى بقدرته على إستيعابها و فهمها و حفظها ثم تخزينها بالذاكرة و إسترجاعها فيما بعد بفاعلية.

و تعتمد فاعلية عملية الإستذكار على فاعلية عملية القراءة التي يتبعها الفرد ومدى إستثماره الصحيح لوقته و جهده، فإختيار طريقة القراءة الصحيحة يساعده على تسريع عملية الفهم لديه و القدرة على إسترجاع المعلومات بسرعة و سهولة فيما بعد.

و الإستذكار عملية مرتبطة بعملية القراءة و كلاهما يكمل الأخر حيث لا تنجح عملية الإستذكار إلا بالقراءة الجادة التي سنتعرف عليها بعد قليل، و التي يكون الهدف منها في أغلب الأحيان التحضير لإختبار معين للحصول علة أفضل الدرجات أو الوصول إلى عملية الفهم السريع للمادة العلمية، لذلك لا بد عزيزي الطالب من معرفة قواعد القراءة الصحيحة التي تساعدك على ذلك.



سادساً: خطوات القراءة الجادة

١- ابدأ القراءة بسلوك إيجابي للتعلم.	كن فضوليا في التعرف على المعلومات لان ذلك يعطي إشارة إلى الذاكرة العاملة بأن هذه المعلومات مهمة وينشطها.
٢- ضع أهداف للقراءة.	حدد نيتك من القراءة و ضع خطة لذلك قبل البدء بعملية القراءة، وحدد فيما إذا كنت تقرأ للحصول على معرفة محددة أو لأخذ فكر عامة أو للتعمق بالمادة المقروءة.
٣- كن صبورا و لا تسرع في عملية القراءة.	القراءة عملية التقاط و فك تشفير و فهم يحتاج العقل وقتا فيها لمكاملة المعلومة الجديدة مع المعلومات السابقة المخزنة فيه في قاعدة المعرفة من الدماغ.
٤- إربط المعلومة الجديدة بالمعلومات السابقة المخزنة في الذاكرة الدائمة:	فكر في كيفية إيجاد علاقات بين المعلومة الجديدة و المعلومات السابقة لديك و اربط بينها واسأل نفسك ما الذي أعرفه عن هذا الموضوع و ما الذي اعرفه سابقا عنه و كيف أكامل بينهما.
٥- ميز بين مستويات المعلومات التي تقرأها.	ثابر في القراءة لتصبح قارئ تحليلي لتستطيع التمييز بين المفاهيم الكبيرة و الصغيرة و الأفكار الرئيسية و النظريات و الحقائق لأن ذلك يساعدك على الفهم.
٦- تعلم التعريفات و المفاهيم أولاً.	تعريف المفهوم في البداية يساعدك على بناء عمليات تعلم أصعب مثل ربط الأفكار ببعضها البعض و التحليل و المقارنة و التقييم.

٧- وازن بين السرعة في القراءة و توزيع وقت القراءة.	كثرة توزيع وقت القراءة لفترات قصيرة متفرقة يطيل من وقت عملية التعلم، كذلك الاستمرار في القراءة السريعة لفترات طويلة يقلل من وقت التعلم لكنه يرهق الذاكرة العاملة و لا يعطيها الوقت الكافي لتحويل المعلومات إلى الذاكرة الدائمة، لذلك يجب أن توازن بين العمليتين.
٨- إستخدم طرق تعلم مختلفة لمراجعة معلوماتك.	طرق التعلم المختلفة تساعدك في زيادة انتباهك و تركيزك و معالجة معلوماتك بطرق مختلفة.
٩- أعط نفسك تغذية راجعة بناءة.	قيم معلوماتك من خلال عمل إختبار ذاتي لتفحص مدى دقة المعلومات لديك.

سابعا: طرق الإستذكار Study Methods

تختلف طرق الإستذكار عن بعضها بإختلاف المكان و الزمان و الظرف الذي يتعرض له الطالب، فإذا كان وقت الدراسة المتوفر لديه قليل فيحبذ أن يدرس بطريقة مستمرة حتى يستطيع تغطية أكبر قدر ممكن من المادة، أم إذا كان الوقت المتوفر كبير فيحبذ له أن يدرس بالطريقة الموزعة على فترات زمنية متفرقة تضمن له القراءة المتعمقة للمادة، لكن اختلاف طريقة المذاكرة لا يعني الإختلاف في العمليات و المراحل التي يمر بها الفرد، فالعمليات العقلية متشابهه بغض النظر عن طريقة الإستذكار:

١- تجزيء المعلومات و الربط بينها.	تشترك هذه الخطوة مع خطوات القراءة العميقة، يجب على القارئ إيجاد العلاقات بين أجزاء المادة للوصول إلى معنى حتى يسهل عليه حفظها وفهمها وتخزينها مع أجزاء أخرى في الذاكرة ليستطيع إسترجاعها لاحقا.
٢- تجميع المعلومات.	يتم الربط بين معلومات المادة عن طريق ربطها في الذاكرة بصفة أو خاصية مشتركة فيما بينها مثل عدد حروف كلمة أو حجم فقرة أو مكان وجود المعلومة في بداية أو وسط الصفحة، و بعد تجميع مجموعة من الأجزاء معا يتم ربطها مع جزء آخر في الذاكرة.
٣- تعميم المعلومات.	يستثمر القارئ معرفته السابقة في مادة ما لدراسة ما جديدة، فقد يوظف طريقة ناجحة في دراسة مادة ما لدراسة مادة جديدة مشابهه، أو يوظف مهارات سابقة لديه لفهم موضوع جديد.
٤- تكرار المعلومات.	يقصد به تكرار قراءة المادة أكثر من مرة، و يحاول القارئ في كل مرة فحص مدى استيعابه للمعلومات و حفظها بما يضمن له في النهاية التأكيد على تخزينه للمعلومات في الذاكرة.

قم بعمل خطة دراسية لك تنظم فيها وقتك و لتكن أسبوعية وحاول التنويع في المواد الدراسية في اليوم الواحد.

إلتزم بخطتك الدراسية و لا تراكم المواد عليك، فالدراسة فقط ليلة الإختبار تشتت تركيزك و تجعلك تشعر بالتوتر و القلق.

خذ قسطا كافياً من الراحة يوميا، فالشخص البالغ يحتاج إلى سبع ساعات نوم يومياً و يفضل أن تكون أثناء الليل.

إستغل ساعات الدراسة الصباحية حيث تكون ذهنيتك منفتحة و قريحتك مفتوحة للدراسة.

تناول الأطعمة الصحية و أكثر منها مثل الخضروات و الفواكه و ابتعد عن الأطعمة الغير صحية التي تكون نسبة الدهون فيها عالية مثل الوجبات السريعة و تجنب المشروبات الغازية.

راع أن تكون بيئة الدراسة صحية بحيث أن تكون درجة الحرارة مناسبة، و التهوية جيدة و الإنارة معتدلة، و أن تكون أدواتك مرتبة و لا يوجد فوضى و إزعاج في المكان.

عود نفسك على جلسة صحية أثناء الدراسة فالدراسة أثناء مستلقيا تقلل من الانتباه والتركيز.

نظم وقتك ولا تنشغل بمضيعات الوقت مثل مشاهدة التلفاز الطويلة و السهرات والزيارات الطويلة.

إختر طريقة الإستذكار التي تناسبك وحاول أن تبدأ بالقراءة المتصفحة أولا ثم القراءة العميقة و إذا وجدت أي مشكلة في استرجاع المعلومات اتبع طريقة التكرار.

إستعمل دفتر الملاحظات في تدوين الملاحظات المهمة عليه، و أكتب التلاخيص المهمة و الأفكار الرئيسية لمراجعتها أثناء الاختبارات، لأنك لن تستطيع قراءة الكتاب المقرر كاملا ليلة

نوع في أسلوب دراستك و أستخدم أنماط التعلم المختلفة مثل تصميم بطاقات، الصور، الخرائط الذهنية، المشاهدة فيديو تعليمي، أو رسم لوحات لنموذج أو مخطط معين و قم بتعليقها في مكان تستطيع مشاهدته دائما لتنشيط الجانب الأيمن من الدماغ.

لا تردد في طلب المساعدة في حال واجهتك صعوبة لا تستطيع فهمها مثل اللجوء إلى أستاذ المادة أو الإستعانة بصديق أو قريب.

لا تكثر من المنبهات التي تحتوي على الكافيين لأنها تثير الجهاز العصبي مثل أنواع القهوة المختلفة، و ابتعد عن العقاقير المنبهة أو المنومة لأنك أن تعودت عليها فمن الصعب تركها.

١٢- إستخدم هوامش الكتاب في كتابة بعض الملخصات السريعة التي تعطي الفكرة الرئيسية أو أرسم رسمة أو صورة صغيرة على هوامش الصفح لتذكرك بمضمونها.

عزيزي الطالب، من خلال دراستك لموضوع الإستذكار أجب عن الأسئلة التالية ؟

١- ما هي طريقة المذاكرة الذي تتبعها عادة، هل تجد أن هذه الطريقة ناجحة، اذكر أسباب ذلك؟

....

....

....

....

٢- إذا كانت طريقة مذاكرة خاطئة، ما هي الطريقة التي تنوي إتباعها؟

....

....

٣- أذكر العادات الصحية التي تعزم على فعلها لزيادة فاعلية مذاكرتك؟

....

....

....

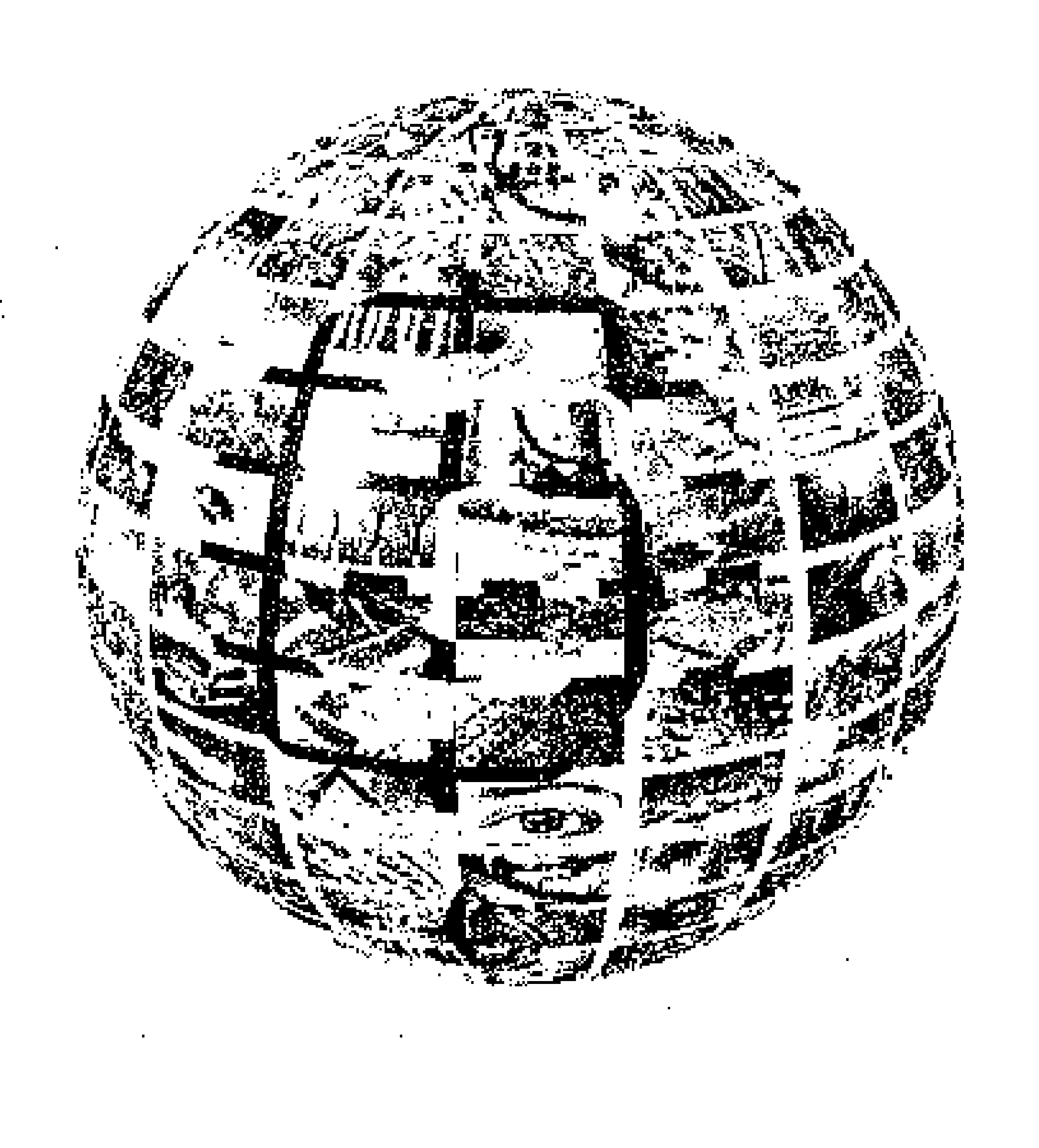
٤- تأمل في الصور الآتية، وضح لماذا تعتبر من عادات المذاكرة السيئة؟

٥- ضع خطة خاصة بك لعملية المذاكرة؟

الهدف	الإجراءات	طريقة المذاكرة	التاريخ	الوقت

ورشة العمل الرابعة عشر
المهارات المهنية

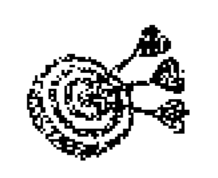
Vocational Skills



ورشة العمل الرابعة عشر

المهارات المهنية

Vocational Skills



أهداف ورشة العمل:

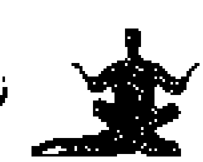
يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على :

١. توضيح مفهوم المهارات المهنية.
٢. إدراك أهمية المهارات المهنية في الحصول على الوظيفة المطلوبة.
٣. بيان مفهوم السيرة الذاتية.
٤. أعداد سيرة ذاتية خاصة به.
٥. تعريف مفهوم المقابلة الوظيفية.
٦. إجراء مقابلة وظيفية بشكل ناجح.



المواضيع المطروحة في ورشة العمل:

أولا: مفهوم المهارات المهنية.
ثانياً: السيرة الذاتية C.V .
ثالثاً: المقابلة الوظيفية Interview .



نشاط (١) : تأمل ...

عزيزي الطالب، تأمل في المقولة التالية لإبن القيم، و بين من خلالها أهمية الوقت في حياتك؟

" إضاعة الوقت أشد من الموت، لأن إضاعة الوقت تقطعك عن الله و الدار الآخرة، و الموت يقطعك عن الدنيا و أهلها ".



إبن القيم الجوزية

سؤال مهم ...

هل لديك مهارات في إستخدام الإنترنت ؟ ما هي؟
هل تستخدم تطبيقات الإنترنت؟ ماذا تستفيد منها ؟
كيف تستفيد من الإنترنت كطالب جامعي؟
برأيك هل الإنترنت مهم في التواصل بين الناس، كيف يكون ذلك ؟



أولاً: مفهوم المهارات المهنية Vocational Skills Definition

ترتكز المهارات المهنية على الإتجاهات و المعارف و المهارات التي يجب أن يتحلى بها الطالب لخوض معترك الحياة في ظل العولمة و الإقتصاد المعرفي المتزايد، ليستطيع من خلالها إختيار تخصصه و مهنته و النجاح بهما وتسمى التوجيه ما قبل التوظيف Pre-employment Orientation، و هي بمثابة الأسلحة التي يتزود بها المحارب قبل خوض المعركة و نفس الشيء بالنسبة للطالب فيجب عليه التزود بمجموعة من المهارات التي تسهل عليه حياته المهنية و يستطيع من خلالها أن يتطور في وظيفته المستقبلية لأنها تولد لديه الحافز و الإلهام و الإقبال على الحياة المهنية بحماس، و نذكر من هذه المهارات على سبيل المثال لا الحصر مهارات التجارة الإلكترونية و الإنترنت و مهارات الحاسوب و اللغة الإنجليزية الأساسية و مهارات القيادة و الريادة و المهارات الإبداعية ومهارة معرفة احتياجات سوق العمل و إختيار التخصص المناسب و التخطيط للمستقبل، و مهارة كتابة السيرة الذاتية الفاعلة و إجراء المقابلات الوظيفية و المهارات التدريبية الفنية المتخصصة ... و غيرها، وسيتم التركيز في هذه الورشة على مهارتين أساسيتين تساعد الطالب في المستقبل على إختيار وظيفته و النجاح في الحصول على الوظيفة و هي مهارة كتابة السيرة الذاتية و مهارة المقابلة.



ثانياً: السيرة الذاتية Curriculume viate

هي أداة يستخدمها الباحث عن عمل في تسويق نفسه للحصول على الوظيفة المرغوبة، و تشمل خبراته و شهاداته و مهاراته و التي يستطيع من خلالها التأهل لأجراء مقابلة مع صاحب العمل للحصول على الوظيفة.



إضاءة ...

نصائح كتابة السيرة الذاتية

تجنب الأخطاء الإملائية عند كتابة السيرة الذاتية.	لا تكثر من صفحات السيرة الذاتية حتى لا يصعب قرائتها من صاحب العمل، على الأكثر أن تكون ثلاث صفحات
حدد هدفك بدقة و بطريقة تلفت انتباه صاحب العمل لك.	راع أن تكون المعلومات المذكورة دقيقة و خاصة التواريخ و التقديرات.
نسق السيرة الذاتية بطريقة ملائمة من حيث الهوامش والتعداد الرقمي والنقطي.	لا تستخدم الأحرف الكبيرة عند كتابة السيرة الذاتية.
أعط أرقام و نسب و إحصائيات لتعزيز سيرتك الذاتية أمام صاحب العمل.	أذكر أمثلة قمت بها تؤكد على مهاراتك و خبراتك.



أجزاء السيرة الذاتية CV Parts

١- معلومات الإتصال Contact Information .

و تحتوي على الإسم الثلاثي، مكان و تاريخ الميلاد، و العنوان، و أرقام الهواتف، و العنوان البريدي، و الرمز البريدي أن وجد، و الحالة الاجتماعية، و البريد الالكتروني.

مثال:

الاسم : محمد أحمد عبدالله
تاريخ الميلاد : ١٤١٠/٤/٦ هـ
مكان الميلاد : الرياض
العنوان : السعودية- الرياض
رقم الهاتف : ***********
العنوان البريدي : *********
الرمز البريدي : *****
البريد الإلكتروني : ******@yahoo.com
الحالة الإجتماعية : أعزب

٢- عبارة الهدف Objective Statment.

و يحدد فيها الوظيفة التي ترغب بالتقدم إليها إلى جهة العمل، أو الوظيفة التي تطمح إليها بشكل عام.

مثال:

الهدف : معلم حاسب آلي في مدرسة، أو مدرب حاسوب في مؤسسة.

٣- المؤهلات الأكاديمية والدورات Qualification & Courses.

و يحدد فيها المؤهلات الأكاديمية مع التقدير وسنة الحصول على المؤهل و إسم الدولة و المؤسسة التي حصلت فيها على المؤهل و التخصص، و الدورات التي حصلت عليها حيث تبدأ من الأحدث إلى الأقدم.

مثال ١:

المؤهل : بكالوريوس.
التخصص : علم الحاسوب.
المؤسسة : جامعة المجمعة.
إسم الدولة : السعودية.
سنة الحصول : ١٤٣٤ هـ.
التقدير : جيد جداً.

مثال ٢:

الدورة : رخصة قيادة الحاسوب الدولية ICDL.
مكانها : السعودية_ الرياض.
المؤسسة : جامعة المجمعة.
سنة الحصول : ١٤٣٢ هـ.

٤- الخبرات Experiences.

و يحدد فيها الخبرات الوظيفية التي عملت بها، مع تحديد إسـم المؤسـسة التـي عملـت بهـا، و عدد سنوات الخبرة، حيث تبدأ من الأحدث إلى الأقدم.

مثال.

الوظيفة : معلم حاسب آلي.

المؤسسة : مدرسة المجمعة الثانوية.

سنوات الخبرة : ثلاثة .

٥- اللغات Languages.

و يحدد فيها اللغات التي تتقنها محادثة و كتابة و قراءة.

مثال.

اللغة العربية : قراءة: ممتاز ، محادثة: ممتاز ، كتابة: ممتاز.

اللغة الإنجليزية : قراءة: ممتاز ، محادثة: جيد ، كتابة: جيد جداً.

٦- الهوايات Hoppies.

و تكون إختيارية و يفضل عدم الاكثار منها.

مثال.

كرة القدم، تصفح الانترنت، كتابة الشعر ...

٧- الأبحاث والمنشورات Researchs & Publication.

و تكون اختيارية في حال كان لديك أبحاث أو مقالات منشورة .

مثال.

بحث عن تحسين أداء شبكة الحاسوب اللاسلكية، جامعة المجمعة، ١٤٣٢ هـ

٨- مهارات أخرى Other Skills.

و يحدد فيها أي مهارات أخرى تمتلكها تجد أنـه مـن المهـم ذكرهـا فـي الـسيرة الذاتيـة، و تكـون اختيارية .

مثال.

مهارات عالية في البيع و الشراء والتسويق

القدرة على القيادة و امتلاك سيارة

معرفة عميقة في تطبيقات الانترنت

٩- المعرفون References.

و يذكر هنا الأشخاص المطلعون على خبراتك و مؤهلاتـك مثـل زميلـك أو مـديرك فـي العمـل و يفضل عدم وضع الأقارب كمعرفون و أعطاء تفاصيل عن المعرفون مثل مكان العمل و رقم الهاتف و البريد الالكتروني، و على الأقل ذكر أثنين من المعرفون .

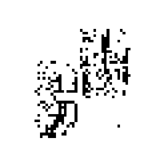
مثال.

المعرفون : خالد أحمد عبدالرحمن_ **مساعد** مدير تقنية **معلومات**_ مدرسة النور_ رقـم الهـاتف ***

_البريد الكتروني ****@hotmail.com.

عبدالله محمد عبدالله_ مهنـدس حاسـوب_ شـركة المجـد للتقنيـة_ رقـم الهـاتف *****

_البريد الكتروني ****@gmail.com.



نشاط (٢) : أكتب سيرتك الذاتية ...

عزيزي الطالب، من خلال دراستك للسيرة الذاتية صمم سيرتك الذاتية مستعينا بالنموذج التالي؟

معلومات الإتصال

الاسم الثلاثي :
مكان الميلاد :
تاريخ الميلاد :
العنوان :
رقم الهاتف :
العنوان البريدي :
الرمز البريدي :
البريد الالكتروني :
الحالة الاجتماعية :

الهدف

المؤهلات الأكاديمية

المؤهل	التخصص	المؤسسة	الدولة	السنة	التقدير

الدورات

اسم الدورة	السنة	المؤسسة	الدولة

الخبرات

الوظيفة	المؤسسة	سنوات الخبرة

اللغات

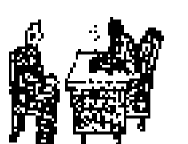
قراءة	محادثة	كتابة

الهوايات

الأبحاث و المنشورات

مهارات أخرى

المعرفون



ثالثاً: المقابلة الوظيفية Interview

تعتبر المقابلة الوظيفية أو المقابلة الشخصية الخطوة التالية بعد تقديم السيرة الذاتية إلى جهة العمل و حصولك على فرصة المقابلة، و يكون البحث عن فرصة المقابلة من خلال الإعلانات المتواجدة في الصحف الرسمية أو مواقع الإنترنت أو من معرفة وجود فرصة عمل من خلال صديق أو جهة معينة، و الأداء الجيد للباحث عن فرصة العمل يعتبر مفتاح النجاح في الحصول على الوظيفة فالكثير من الأشخاص فقدوا فرصاً كثيرة ربما كانت فرص ذهبية لهم نتيجة الأداء الضعيف في المقابلة و التصرف الغير لائق.

من المهم جداً أن تعلم عزيزي الطالب أن ترك انطباع حسن عن شخصيتك في المقابلة لدى صاحب العمل يعني بالضرورة إستدعائك مرة أخرى لإكمال عملية التعيين و التوظيف، و خاصة أذا كانت مؤهلاتك و خبراتك توافق و تلائم الشروط المعلن عنها في الوظيفة، و يجب عليك التفكير ملياً في عدم مكالمتك من جهة العمل التي قدمت لها لتعرف سبب عدم إستدعائك لتتعلم من الأخطاء التي إرتكبتها لتفاديه في المقابلات المستقبلية. و لكن في حال عدم إستدعائك لا تجعل ذلك يحبطك أو يؤثر على أدائك في المقابلات الأخرى بل قرر أن يكون ذلك سببا و دافعاً قويا لك لتحسين أدائك في المقابلات المستقبلية، لذا يجب عليك معرفة مهارات إجراء المقابلة الوظيفية و كيفية التحضير لها و متابعتها حتى تحصل على الوظيفة التي تريد إن شاء الله، و سيتم التعرف في هذا الدرس على مراحل المقابلة و أنواع المقابلة و المهارات التي تساعدك لتنجح في مقابلتك.

أنواع أسئلة المقابلة:

عليك عزيزي الطالب التفكير مسبقاً باحثاً عن إجابات على الأسئلة التي قد تتعرض لها في المقابلة ليكون أدائك مميزا، و من هذه الأسئلة نذكر منها:

الأسئلة الشخصية	١- أخبرني عن نفسك بإختصار. ٢- لماذا أخترت تخصصك. ٣- تحدث عن خبراتك المتوافقة مع هذه الوظيفة؟ ٤- ما هي إنجازاتك في مجال عملك و تخصصك؟ ٦- كيف ترى تتطورك في مهنتك و مدى رضاك عن ذلك؟
الأسئلة الوظيفية	١- لماذا أنت مهتم بهذه الوظيفة و تعتقد أنها ملائمة لك؟ ٢- ما الذي تعرفه عن هذه المؤسسة و يدفعك للعمل بها؟ ٣- ما الذي ستضيفه في عملك في حال تم إختيارك لهذه الوظيفة؟ ٤- تحدث عن مهاراتك و خبراتك في مجال محدد؟ ٥- إذا كنت مديراً للقسم ماذا سيكون في سلم أولوياتك؟
الأسئلة العامة	١- كيف تتصرف في موقف معين ....؟ ٢- من هم أنواع الأشخاص الذين تجد صعوبة في التعامل معهم، و كيف تتعامل معهم؟ ٣- كيف تتصرف في حال كلفت بمهمة معينة ووجدت خلافا مع أحد الأفراد؟ ٤- ما هي الخطوات التي تتبعها لإنجاز عمل محدد؟ ٥- كيف ترى مستقبل هذه المهنة أو هذا المجال في سوق العمل؟

١ - مرحلة ما قبل المقابلة

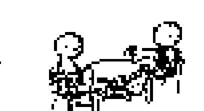
١- حدد هدفك.	عليك عزيزي الطالب أن تجعل نصب عينيك هو أن تثبت لصاحب العمل أنك أفضل شخص يقدم لهذه الوظيفة، لأن هدف صاحب العمل يكون دائماً إختيار أفضل شخص مناسب للوظيفة المعلنة.
٢- كن صادقا مع نفسك و تحقق من أن الوظيفة مناسبة لك.	عليك أن تسأل نفسك الأسئلة التالية و فكر بها ملياً: هل فعلا أرغب بهذه الوظيفة؟ هل أستطيع إنجاز مهمات هذه الوظيفة؟ ماذا ستقدم لي هذه الفرصة وهل تتناسب مع خططي المهنية المستقبلية؟ إذا كانت الوظيفة التي تقدم لها ترضيك فان ذلك سينعكس على أدائك في المقابلة وفي عملك أيضا، أما إذا كنت غير مقتنع بها و تعتقد أنك تستحق فرصة أفضل منها فلا تتقدم لها لأن ذلك سينعكس و بشكل سلبي على أدائك في المقابلة و في عملك أيضا، مما يمنعك من التقدم و التطور مستقبلاً. و عليك التفكر بالمهارات و الخبرات و الاتجاهات التي لديك فيما إذا كانت مناسبة للوظيفة أم لا، وهل تمتلك القدرات لمهمات هذه الوظيفة أم لا، و هل تنسجم الوظيفة مع ما تخطط له لمستقبلك المهني، فبناء خبرات في مجال معين لا ترغب به قد يشكل معيق أمام تطورك في المستقبل الأمر الذي يضطرك إلى اختيار مجال عمل مختلف بعد خسارة سنوات عديدة من عمرك.
٣- راجع مهاراتك وخبراتك، وتفحص السيرة الذاتية الخاصة بك.	إحرص على أن يكون تنسيقها مناسب و صفحاتها قليلة فالعديد من الناس يخسرون فرص العمل بسبب سيرتهم الذاتية الطويلة و التنسيق الغير ملائم، و فكر في إجابات جميع أنواع الأسئلة التي ستوجه لك في المقابلة لان صاحب العمل لا يركز فقط على مهاراتك فقط بل أيضا على اتجاهاتك و طريقة تفكيرك.
٤- إبحث عن معلومات تساعدك.	إبحث عن معلومات عن المؤسسة التي تقدم إليها من خلال موقعها الالكتروني، أو الصحيفة اليومية أو مقال معين ... الخ، كي تساعدك في المقابلة، و أيضا ابحث عن معلومات عن الوظيفة نفسها التي تتقدم لها و تعرف على مهماتها و الأعمال المطلوبة فيها.
٥- حضر الأسئلة التي تريد سؤالها للجنة.	مثل السؤال عن طبيعة العمل و المهام الموكلة إليها، و الفرص المستقبلية التي تفتحها لك هذه الوظيفة.
٦- إرتداء الزي الرسمي.	لا تنس أن الإنطباع الأول هو الإنطباع الخير، لذلك راع أن يكون زيك رسميا، و الاستعداد للمقابلة بشكل جدي مثل إغلاق الهاتف و الحضور قبل موعد المقابلة.
٧- تدرب على المقابلة.	عمل محاكاة أكثر من مرة بينك و بين نفسك يساعدك على الأداء الجيد أثناء المقابلة و يساعدك على تخيل الأمر و يضمن لك النجاح في المقابلة، وتوقع الأسئلة التي يمكن أن تسأل عنها في المقابلة، و تدرب على إستخدام لغة الجسد .

٢- مرحلة أثناء المقابلة :

١- أطلب المعلومات.	عند إستدعائك للمقابلة أطلب إسم المتصل و دون عنوان المؤسسة بالكامل و وقت المقابلة و معلومات الاتصال، و ماذا تحتاج إحضاره معك.
٢- الحضور مبكراً.	تذكر أنك لست الوحيد في هذه المقابلة و لا تعلم ما هي ظروف ترتيب المقابلة لذا أعط نفسك الوقت الكافي للحضور، لان التأخر يعطي انطباعاً سيئاً لدى صاحب العمل.
٣- أظهر مهارات عالية في التواصل.	تذكر أن تحضر معك كل ما تحتاجه إذا طلب منك ذلك مثل السيرة الذاتية مطبوعة أو شهاداتك و خبراتك ، و ابتسم عند دخولك للمقابلة، و صافح مقابلك، و أظهر ثقة عالية بالنفس مع إسترخاء الجسد و عدم التوتر، و أظهر جدية و استعداد عال للمقابلة، و استخدم لغة الجسد و نبرة الصوت المناسبة، وكن ايجابياً في إجابتك و لا تتذمر، و لا تتحدث بالسوء عن عملك السابق، و كن دقيقا و مختصراً في الإجابة، و اظهر الحماسة و تذكر الحديث عن كل مهاراتك التي استعددت لها و لكن راع في أن تكون في محلها مع محاولة إعطاء مثال لتعزيز إجابتك أمام اللجنة، و لا تتحرج من طلب إعادة السؤال في حال لم تفهمه جيداً، و فكر قبل الإجابة و لا تستعجل في الرد.
٤- أسأل أسئلتك .	بعد الإنتهاء من إجابة أسئلة اللجنة إسأل الأسئلة التي تحتاجها في حدود اللياقة، و راع أن تكون هذه الأسئلة حول الوظيفة و مستقبلها، و لا تسأل عن الراتب في المقابلة الأولى إلا إذا طرح السؤال من قبل صاحب العمل، و اشكر اللجنة في النهاية لإعطائك هذه الفرصة.

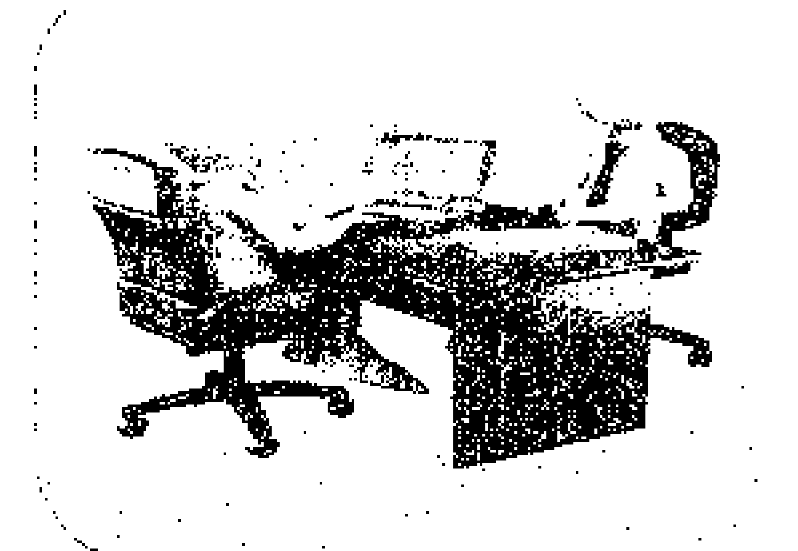
٣- مرحلة ما بعد المقابلة :

١- إستفسر عن الخطوة اللاحقة.	بعد الإنتهاء من المقابلة إستفسر عن طريقة التواصل و إعطاء الرد المتبعة فقد يكون الرد من خلال الهاتف أو البريد الالكتروني لذا يجب عليك متابعة بريدك، أو قد يتطلب ذلك منك الإتصال بالمؤسسة في حال عدم ردهم.
٢- دون ملاحظاتك.	أكتب ملاحظاتك عن أدائك في المقابلة و قيم نفسك، و ما تتوقعه من صاحب العمل، و سجل الأخطاء التي تعتقد أنك ارتكبتها لتفاديها في المقابلات الأخرى.
٣- إستعلم عن الإجراء المتبع.	في حال إستقبلت رداً إيجابياً بنجاحك بالمقابلة، إستعلم عن الخطوة اللاحقة فقد يتطلب منك ذلك الحضور إلى المؤسسة بأسرع وقت و إحضار شهاداتك و خبراتك.
4- أرسل رسالة.	في حال أنك شعرت أن المؤسسة قد تأخرت في ردها عليك، أرسل بريداً الكترونيا تشكر فيه المؤسسة على إعطائك هذه الفرصة ثم إستفسر عن موعد الرد، و في حال كان الرد بعدم الموافقة، بالإمكان طلب الأسباب لذلك حتى تستفيد منها مستقبلاً.



نشاط (٣) : قابل زميلك ...

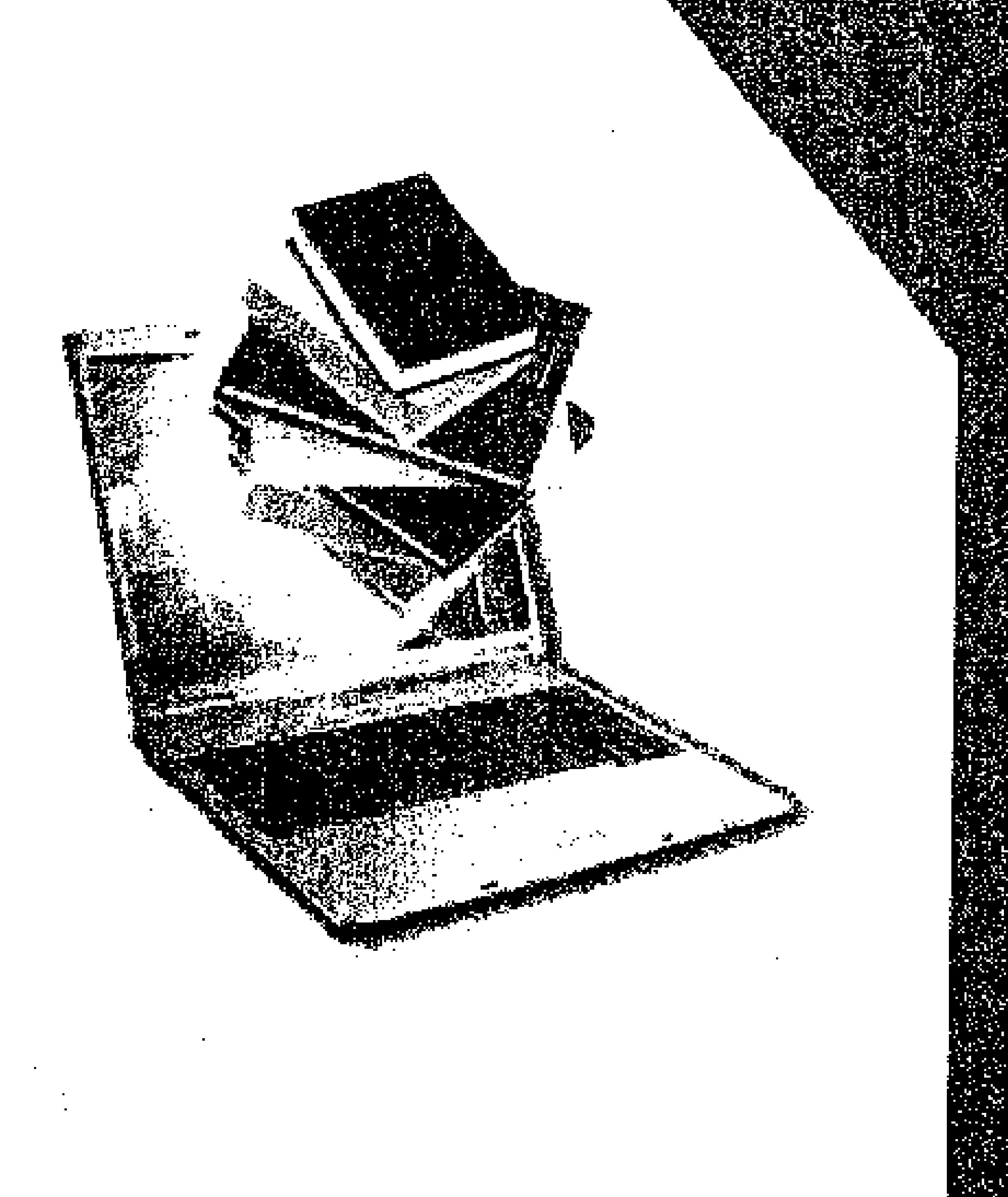
عزيزي الطالب، إلعب دور صاحب العمل و يلعب زميلك الذي بجانبك دور الباحث عن عمل، و قم بإجراء مقابلة معه مراعيا المهارات التي تعلمتها في الدرس، ثم قم بعكس الأدوار؟



عزيزي الطالب يوجد أنواع عديدة للمقابلة فقد تكون مقابلة شخصية وجها لوجه مع صاحب العمل وقد تكون فردية أو جماعية، أو تكون مقابلة الكترونية من خلال إجراء دردشة فيديوية مثل استخدام برنامج سكايب أو ياهو ماسنجر او غيرها، أو قد تكون المقابلة من خلال إجراء مكالمة هاتفية، فصاحب العمل هو من يقرر نوع المقابلة لذلك عليك عزيزي الاستفسار عن نوع المقابلة التي ستجريها عند الاتصال بك من قبل صاحب العمل.

المراجع

References



المراجع العربية

١- د.عبدالرحيم درويش، مقدمة إلى علم الإتصال، ط١ (عالم الكتب-القاهرة ٢٠١٢م).

٢- د.مروة عجيزة و بركات الوقيان، السر في اتصالك، ط١ (دار النشر للجامعات-القاهرة ٢٠١١م).

٣- د.عبدالعزيز صالح بن حبتور، مبادئ الإدارة العامة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط١، ٢٠٠٩م.

٤- منال هلال المزاهرة، نظريات الإتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع-عمان، ط١، ٢٠١٢م.

٥- حسين محمد حسين، طرق التدريب، دار مجدلاوي-عمان، ط٢، ٢٠٠٢م.

٦- دايانا بوهر، مهارات الإتصال بثقة، ترجمة مبارك بن محمد الحماد، مركز مهارات للتدريب- الرياض، ط١،٢٠٠٣م.

٧- عطية خليل عطية، التربية والتنمية في الوطن العربي، دار غيداء للنشر والتوزيع- عمان، ط١، ٢٠١٢م.

٨- باسم محمد علي و محمد جاسم العبيدي، المدخل إلى علم النفس الإجتماعي، دار الثقافة- عمان، ط٢، ٢٠٠٩.

٩- عبدالعزيز صالح بن حبتور، مبادئ الإدارة العامة، دار المسيرة للنشر والتوزيع-عمان، ط١، ٢٠٠٩م.

١٠- حميد الطائي وبشير العلاق، أساسيات الإتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع-عمان، الطبعة العربية ٢٠٠٩م.

١١- بسام عبدالرحمن المشاقبة، نظريات الإتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع-عمان، ط١، ٢٠١١م.

١٢- طارق محمد السويدان، فن الإلقاء الرائع، شركة الإبداع الفكري-الكويت، ط١، ٢٠٠٢م.

١٣- الكادر العربي لتطوير وتحديث التعليم،دبلوم التربية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، CADER 2007، عمان، ط٣، ٢٠٠٧م.

١٤- د.عبدالكريم بكار، اكتشاف الذات، دار الإعلام-عمان، ط٥، ٢٠١٠م.

١٥- رياض الصالحين، الإمام أبي زكريا يحيى بن شرف النووي الدمشقي- المكتبة العصرية-بيروت.

١٦- دليل مهارات الحياة الأساسية للشباب، يونيسف ٢٠٠٢

١٧- د. إبراهيم الفقي، أيقظ قدراتك واصنع مستقبلك، الراية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨ م.

١٨-د. إبراهيم الفقي، العمل الجماعي، دار أجيال للنشر والتوزيع، ط١، ٢٠٠٩ م.

١٩- محمد حسين قطاني، تطوير الذات، دار جرير للنشر والتوزيع-عمان، ط١، ٢٠١١م.

المراجع الأجنبية

1- David perlo, The process of communication: An introduction to Theory and Practice (N.Y) Holt Rinebart and Winston, 1963.

2- Linda Wong, Essential Study Skills, WadsWorth Cengage Learning-Boston, 7th Edition, 2012 .

3- Garry F. Cornelius, Corrections Today, "Anger Management: A key tool for survival, Article, Dec. 1993.

4- Jamie Sullivan's, Free "e-Report : 11 Effective Child Anger Management Tips", 2008.

5- Penny Cloutte, How to deal with anger, Mind Publication- London, published Booklet, 2008.

6- David Briggs & Paul Dummett , Advanced Listening and speaking Macmillan Heinemann,1995.

9- Frederick Buechner, LISTENING TO YOUR LIFE, Harper Collins E-Book, 2007 .

10- STEVEN D. BROWN,ROBERT W. LENT, Career Development and Counseling, John Wiley & Sons, New Jersey, 2005.

11- Awaken the Giant Within, Anthony Robbins, E-book.

12- John Santrock, Life span development, McGrow Hill, 8'th edition.

13- MTD Training, Advanced communication skills, ventus Publishing, 2010.

14- Gerry Larsson, Stress Management in less than one minute, ventus Publishing, 2012.

15-Arina Nikita, Improve your writing skills, ventus Publishing, 2012.

16- Andrew Ivey, Perfect Presentation, ventus Publishing, 2010.

17- Vander wolf, THE EVOLVING BRAIN The Mind and the Neural Control of Behavior, Article, Springer Sience, University of Western Ontario, London, Ontario, Canada, 2007.

18- Mindell, P. (2001), How to say it, New York, Prentice Hall, 2001.

18- Mindell, P. (2001), How to say it, New York, Prentice Hall, 2001.

مواقع الإنترنت

1- www.youth.gc.ca/eng/topics/jobs/ex_functional_resume.shtml

2- www.teensundayschool.com/38/tips-forleaders/Active listening.php

3- www.academy-british.co.uk/Library-eng/advanced-communication-skills.pdf

4- bookboon.com/en/personal-development-ebooks

5- www.undp.org/content/india/en/home/operations/projects/human-development/the-international-centre-for-human-development/

6- www.iyfnet.org/center/Learning

7-www.debate.uvm.edu/dcpdf/quinn_DEBATING.pdf

8- www.illaftrain.co.uk/arabic/modules/courses/cshow.thtml?id=7676

9- www.ngoce.org/content/comno.doc

10- www.ikhwan- jor.com/modules.php?name=News&file=print&sid=273

11- www.managementstudyguide.com/team-building.htm

12- www.toastmasters.org

Learning & Communication Skills



Basel M. Suwwan





